

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

MÉDIATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES
COMMUNICATIONS (TIC) DANS LA PRATIQUE SOCIALE EN
PROTECTION DE LA JEUNESSE

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
MARTIN GOULET

MARS 2010

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

À mon père qui me répétait : «Martin, finis ce que tu commences! »

AVANT-PROPOS

L'intérêt pour la médiation des technologies de l'information et des communications (TIC), m'est venu après une dizaine d'années de pratique comme travailleur social à la Protection de la jeunesse. C'est à la suite d'un incident en février 2007, lorsqu'un ver informatique a infesté le réseau du Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec, que la transformation de ma pratique quotidienne m'est apparue sous un nouveau jour. Pendant trois jours, nous n'avons pas été en mesure d'avoir accès à nos dossiers. Nous étions pris dans une situation où, pour avoir les coordonnées de nos clients, il nous fallait l'accès à l'information du système informatique. L'autre solution, les « bonnes vieilles » archives, ne s'avéraient d'aucuns secours parce que les dossiers « physiques » sont classés par numéro de dossier, nécessitant qu'on retrouve ce numéro dans le système informatique, auquel on voulait justement trouver un substitut.

Mais le plus troublant, personnellement, fut de me demander ce qui est le plus grave dans cette situation? Que la fonction idéologique de notre rôle de DPJ ne puisse s'exercer? Idéologique, parce que: « Il n'y a pas de sévices sans idéologie des sévices, sans représentation de ce qui est permis et de ce qui est interdit, sans désignation de ce dont l'enfant est supposé avoir besoin » (Karsz, 2004: 34). Ou est-ce plutôt qu'un pirate informatique ait paralysé les services gouvernementaux et donc mis en évidence la vulnérabilité du système informatique et la confidentialité des données qu'il contient? Ou encore, est-ce mon sentiment de sympathie en lien avec cet acte de sabotage?

Ce projet de recherche est en quelque sorte un moyen bien personnel de faire le point sur ma pratique professionnelle, ainsi qu'une façon de m'approprier le phénomène informatique dans ma pratique. De plus, je souhaite, à travers cette humble production de connaissance, susciter le débat et/ou la réflexion sur la mise en relation entre les technologies de l'information et des communications (TIC) et le travail social.

Je tiens à remercier certaines personnes qui ont contribué à leur façon à l'aboutissement de cette recherche.

Tout d'abord un remerciement tout particulier à ma directrice et mon co-directeur, Sylvie Jochems et François Huot, pour votre patience, vos encouragements et votre passion communicative pour le travail intellectuel.

Merci à Diane Gaudet, ma blonde, pour son investissement inconditionnel dans mon projet d'enrichissement personnel, au coût d'un endettement pour fins d'études.

Merci à mes enfants, Ariane et Ludovic, qui ont dû s'adapter à un père qui ne « travaillait pas durant un an » et n'a pourtant jamais mis autant d'efforts à ce qu'il faisait.

Merci à ma mère, pour son encouragement indéfectible dans la réalisation de ce dernier projet, comme à ceux qui l'ont précédé et ceux qui suivront certainement.

Merci à mes collègues de l'équipe support PIJ qui se sont partagés le travail que mon congé pour fins d'études leur a occasionné en supplément.

Merci à Cécile Couture qui a relu les multiples versions de ce mémoire et permis d'améliorer la qualité du produit final par ses corrections.

Pour finir, merci spécialement aux huit intervenant(e)s qui ont accepté généreusement de m'accorder du temps pour répondre à mes questions, ainsi qu'au Centre jeunesse de la Montérégie qui a autorisé la réalisation de cette recherche dans son établissement.

En dernier lieu, une note à l'intention du lecteur à l'effet que le texte a été rédigé en employant le masculin. On voudra bien, à chaque fois que le contexte s'y prêtera comprendre que le texte aurait très bien pu être écrit au féminin.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	iii
LISTES DES FIGURES	viii
LISTE DES TABLEAUX.....	ix
LISTE DES ACRONYMES	x
RÉSUMÉ	xi
INTRODUCTION	12
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE.....	19
1.1. Travail... social et médiation des TIC : Activité rationnelle.	19
1.2. La praTIC ou la médiation des TIC dans la pratique	26
1.3 Le travail social comme praxis.....	29
1.4 Question et objectifs de recherche.....	32
CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE	35
2.1 L'approche diffusionniste et celle de l'innovation.....	35
2.2 Usage / Pratique	37
2.3 De l'usage à l'appropriation.....	40
CHAPITRE III	
CADRE MÉTHODOLOGIQUE	43
3.1 Position épistémologique	43
3.2 Approche méthodologique	45
3.2.1 La théorie ancrée (<i>grounded theory</i>).....	45
3.2.2 L'ethnométhodologie.....	46

3.3 Échantillonnage.....	48
3.4 Collecte de données.....	50
3.5 L'analyse des données.....	52
3.6 Dimensions éthiques	54
CHAPITRE IV	
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	56
4.1 Appropriation par la maîtrise technique.....	56
4.2 Appropriation par l'intégration aux pratiques quotidiennes.....	60
4.3 Appropriation par la création de nouveaux usages	65
CHAPITRE V	
DISCUSSION ET INTERPRÉTATION THÉORIQUE	70
5.1 Modes d'appropriation.....	70
5.1.1 Déplacement.....	73
5.1.2 Extension.....	74
5.1.3 Détournement.....	75
5.1.4 Adaptation.....	75
5.1.5 Rejet.....	76
5.2 Les représentations des TIC par les intervenant(e)s.....	77
CONCLUSION.....	85
APPENDICE 1.	
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	92
APPENDICE 2.	
LE MISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN BREF.....	94
APPENDICE 3.	
L'INTERVENTION DU DPJ ÉTAPE PAR ÉTAPE.....	95

APPENDICE 4.

L'IMPLANTATION DU PROJET D'INTÉGRATION JEUNESSE (PIJ).....	96
I. Prise de connaissance de l'innovation.....	98
II. La persuasion.....	100
III. La décision.....	102
IV. L'implantation (de PIJ).....	105

APPENDICE 5

PROJET INTÉGRATION JEUNESSE.....	109
----------------------------------	-----

APPENDICE 6

LA TRADUCTION DE SOGIQUE DE PIJ.....	110
BIBLIOGRAPHIE.....	111

LISTES DES FIGURES

A.1 : Le Ministère de la Santé et des Services Sociaux en bref (MSSS, 2008 :5).....	94
A.2 : L'intervention du DPJ étape par étape (MSSS, 2007 :8).....	95
A.5 : le Projet intégration jeunesse.....	109
A6 : La traduction de SOGIQUE du Projet Intégration jeunesse.....	110

LISTE DES TABLEAUX

I.1 : Liste des 16 Centres jeunesse du Québec.....	12
I.2 : « Indicateurs de résultats » (Rapport annuel 2007-2008, CJM, p.16).....	15
3.5.1 : Catégories d'analyse.....	53

LISTE DES ACRONYMES

AM :	Équipe application des mesures
APPR :	Agent de planification de programme de recherche
ARH :	Agent de relations humaines
CA :	Centre d'accueil (ancêtre des C.R)
CJ :	Centre jeunesse
CJM :	Centre jeunesse de la Montérégie
CLSC :	Centres locaux de services communautaires (ancêtre des CSSS)
CPEJ :	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (ancêtre du C.J.)
CR :	Centre de réadaptation
CSSS :	Centres de services de santé et services sociaux
DPI :	Directeur de la protection de la jeunesse
EO :	Équipe évaluation-orientation
FA :	Famille d'accueil
LPJ :	Loi sur la protection de la jeunesse
MSSS :	Ministère santé et services sociaux
PIBE :	Plateforme informationnelle pour le bien être des enfants
PIJ :	Projet intégration jeunesse
PJ :	Protection jeunesse
RTS :	Réception et traitement des signalements
SCJ :	Système clientèle jeunesse (module principale du système PIJ)
SD :	Sécurité développement de l'enfant
SDC :	Sécurité développement compromis
SDNC :	Sécurité développement non-compromis
Sogique :	Société de gestion informatique
SSP :	Système de soutien à la pratique

RÉSUMÉ

Ce mémoire présente une étude sur la médiation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans la pratique sociale d'un groupe d'intervenants sociaux des services de la Protection de la jeunesse.

Une méthodologie qualitative privilégiant l'ethnométhodologie, a servi à recueillir les données qui ont ensuite été analysées. Huit entrevues d'une durée moyenne d'une heure ont été réalisées avec des intervenant(e)s de la direction de la Protection de la jeunesse d'un Centre jeunesse. Le matériel ainsi amassé a été traité dans une perspective d'appropriation des technologies. Les médiations entre les pratiques des intervenant(e)s de la DPJ et le système informatique ont été décrites et analysées sous les angles de a) l'appropriation par la maîtrise technique; b) d'une appropriation par l'intégration aux pratiques quotidiennes et c) d'une appropriation par la création de nouveaux usages du dispositif.

Le mémoire discute des modes d'appropriation des intervenant(e)s que nous avons rencontrés, à l'endroit du système informatique PIJ et les résultats comparent les explications des différents événements fournis par les intervenant(e)s à notre interprétation théorique. Ces dernières analyses ont permis de constater que :

Malgré six années de pratique quotidienne, nous constatons être encore près des points de vue clivés, dans le domaine du travail social, que rapportent les recherches de la fin des années 1990.

« L'informatique » est un phénomène dont certain(e)s intervenant(e)s ne se sentent pas faire partie intégrante. Noyés dans l'infrastructure sociale et technique de PIJ, ils et elles sentent que « de toute façon qu'est-ce qu'on peut y changer ».

Ce contexte apparaît influencer les modes d'appropriation privilégiés par ceux-ci. Le « déplacement » et l'« adaptation » apparaissent être les deux principaux modes d'appropriation du système PIJ par les intervenant(e)s de notre échantillon.

Une implication de ces résultats sur le plan scientifique, est que la théorie de l'appropriation formulée par Breton et Proulx (2002) apparaît, en plusieurs points, appropriée à la lecture de la médiation des TIC dans la pratique sociale en Protection de la jeunesse. Les intervenants, que nous avons rencontrés, créent de nouveaux usages du dispositif technique, en fonction de leurs besoins.

Nous soulignons également en conclusion quelques-unes des pistes de recherche qui pourraient être explorées afin de continuer l'étude de ce milieu.

Mots clés :

Appropriation; technologies de l'information et des communications (TIC); travail social; Protection de la jeunesse.

INTRODUCTION

Un lundi matin bien ordinaire, il entre au bureau. En passant devant la porte de ses collègues, il entend le clapotis des touches de leur clavier d'ordinateur. Le nez rivé à l'écran, la formule de politesse convenue se décline: -«Bonjour, ça va»? Mais le bruit de clavier recommence avant que sa réponse ne soit formulée. En fait, a-t-il même arrêté un instant? Un lundi matin bien ordinaire. Il ne s'agit pas d'un bureau d'informaticien, ni d'un service comptable, non. Nous sommes dans un bureau d'un Centre jeunesse.

Pour mieux nous situer, un Centre jeunesse est un organisme parapublic, c'est-à-dire qu'il dispose de son propre conseil d'administration. Son financement se fait au sein du budget du Ministère de la Santé et des services sociaux, qui dicte également les politiques et la répartition budgétaire de l'agence de santé et services sociaux de chacune des régions administratives du Québec (*voir p.94*).

En vertu de la Loi sur la Protection de la Jeunesse, la situation d'un enfant apparemment en difficulté est soumise au DPJ (Directeur de la protection de la jeunesse), fonctionnaire œuvrant alors dans le cadre de l'un des 16 Centres jeunesse qui jalonnent le territoire du Québec.

01 Bas-Saint-Laurent	09 Côte-Nord
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	10 Gaspésie/Les-îles
03 Québec	11 Chaudière-Appalaches
04 Mauricie et du Centre-du-Québec	12 Laval
05 Estrie	13 Lanaudière
06 Batshaw	14 Laurentides
06 Montréal	15 Montérégie
07 Outaouais	16 Inuulitslvk Baie d'Hudson
08 Abitibi-Témiscamingue	

Tableau I.1, Liste des 16 Centres jeunesse du Québec

Les motifs d'intervention du Directeur de la protection de la jeunesse ont été précisés sous l'article 38 de la Loi, et ont été depuis, l'objet de quelques reformulations en 1984 et 2007. En voici un extrait :

38. Pour l'application de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus sexuels ou d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux.

38.2. Toute décision visant à déterminer si un signalement doit être retenu ou si la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis doit notamment prendre en considération les facteurs suivants :

- a) la nature, la gravité, la chronicité et la fréquence des faits signalés;*
- b) l'âge et les caractéristiques personnelles de l'enfant;*
- c) la capacité et la volonté des parents de mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant;*
- d) les ressources du milieu pour venir en aide à l'enfant et à ses parents ».*

Concrètement, on réfère généralement à l'intervention de la Protection de la jeunesse comme « s'intégrant et se justifiant dans le système socio légal » (Veillette, 1992 : 15). Le travail social dans ce contexte en est un défini comme une relation d'aide en contexte d'autorité. C'est-à-dire qu'au delà du mandat juridique, l'intervenant(e) social(e) entre en relation d'aide avec une personne et appliquera communément une approche dite psychosociale. Cette dernière est caractérisée par deux éléments principaux :

« La prise en compte de l'aspect psychologique et social que comporte chaque cas, c'est-à-dire la personne dans sa situation, l'importance donnée à un diagnostic-évaluation portant à la fois sur les problèmes et les ressources, les points forts et les points faibles de la personne et de la situation » (Du Ranquet, 1981 : 64)

La division des tâches en Protection de la jeunesse se trouve définie dans la Loi elle-même. En vertu de l'article 30 et des articles 45 et suivants, le directeur analyse d'abord la situation de tout enfant dont la sécurité ou le développement sont considérés potentiellement compromis. Il prend, le cas échéant, les mesures d'urgence requises et s'efforce, autant que possible, d'obtenir l'adhésion des parents et de l'enfant à ces mesures. Après avoir complété

l'analyse de la situation de l'enfant, il détermine si sa sécurité ou son développement est effectivement compromis.

Si le représentant du DPJ conclut qu'il en est ainsi, il décide de l'orientation de l'enfant, par lui-même. Deux possibilités s'offrent alors à lui. La première est la proposition à l'enfant et à ses parents d'une entente sur des mesures volontaires, à condition bien entendu que les parents et/ou l'enfant reconnaissent minimalement le problème tel que défini par le Directeur et que ceux-ci soient également en accord avec les mesures proposées dans le but de corriger la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant. L'autre possibilité est que, de concert avec une personne désignée par le ministre de la Justice, le Directeur (en la personne de son délégué) saisisse directement le Tribunal qui pourra, après enquête et audition, ordonner des mesures. Par la suite, il y aura mise en place des mesures de protection pour la durée prévue à l'attente ou de l'ordonnance. Ces mesures incluent notamment le suivi de la situation par un intervenant délégué par le DPJ. Au terme des mesures volontaires ou de l'ordonnance, une révision de la situation a lieu. À nouveau, une autre personne déléguée par le DPJ, le réviseur, se prononcera sur l'orientation de la situation et s'offrira à elle les deux mêmes choix de mesures volontaires ou de judiciarisation de la situation, à moins que l'intervention du DPJ ne soit plus jugée requise et que l'on procède alors à la fermeture du dossier (*voir p.95*).

Selon le rapport annuel du Centre jeunesse de la Montérégie, les 11 différentes équipes réparties sur son territoire ont évalué 3 446 signalements entre le 01 avril 2007 et le 31 mars 2008, dont plus de 26% exigeaient une intervention immédiate. Ces signalements se répartissent entre les alinéas de la Loi de la façon suivante :

	2007-2008	
Signalement reçu	9224	
Signalement retenu	3481	100%
Négligence	1187	34%
Abandon	4	0.1%
Abus physiques	1076	31%
Abus sexuels	472	14%
Troubles de la conduite	434	12%
Mauvais traitement psychologique	308	9%

Tableau I.2 : « Indicateurs de résultats » (Rapport annuel 2007-2008, CJM, p.16)

Ainsi, comme à tous les matins en commençant le travail, depuis l'implantation en 2003 du système informatique dans les 16 Centres jeunesse du Québec, l'intervenant social s'assoit à son bureau et pose comme premier geste, celui de démarrer un ordinateur afin d'avoir accès à sa charge de travail (*caseload*). C'est dire à quel point la diffusion des technologies de l'information et des communications -que j'abrègerai désormais par TIC- s'est enracinée jusque dans un champ d'activité comme le travail social, pourtant éloigné de l'avant-garde technologique. En Protection de la jeunesse, les TIC se sont matérialisées par l'intermédiaire du système informatique appelé Projet Intégration Jeunesse (PIJ). La revue *Le réseau informatique*, publiée par l'association des Centres jeunesse du Québec, prédisait en 2001 ceci:

Avec l'implantation du système informatique PIJ en 2003, la saisie sur ordinateur de toutes les informations sur les usagers, les demandes de services, les décisions et les interventions cliniques faites aux différentes étapes de la trajectoire de services, comme la réception et le traitement des signalements (RTS), l'évaluation et l'orientation (EO), l'application des mesures et la révision, c'est l'intervention directe auprès de la clientèle qui est concernée (Paquet Carrier et coll., 2001 : 1).

Avant même l'implantation de ce dit système PIJ, des controverses existaient. Déjà en 2001, Bouchard et Gagné se demandaient : « Comment le travail social en tant que profession d'aide et relais entre individu et son environnement rencontre-t-il l'informatique, en tant que science du traitement automatique et rationnel de l'information et comme support des connaissances et des communications ? » (Bouchard Gagné, 2001 : 251). La recension des écrits que Bouchard et Gagné (2001) présentent stipule notamment que : « Dans le domaine du travail social, les points de vue sont clivés. Pour les uns, les technologies de l'information représentent des technologies d'*empowerment*, pour les autres une menace aux fondements de la discipline, d'abord et avant tout orientés sur le relationnel ». En 2009, six années après l'implantation du système PIJ, nous nous demandons quel est le point de vue actuel des intervenants ? L'exposition quotidienne des intervenant(e)s aux TIC, a-t-elle apaisé le clivage de leur point de vue sur les TIC ?

Concrètement, en ce matin de l'automne 2009, la médiation des pratiques sociales à la Protection de la jeunesse par les TIC, passe par l'attente du branchement au réseau informatique. Ce, parce que, comme le souligne Suzan Leigh Star (1999), un système d'information encode et encastre le travail de différentes façons. Bien sûr, ce système peut directement prétendre représenter ce travail. Il peut prendre assise au milieu de ce travail et exiger qu'on s'active autour de lui (Leigh Star, 1999 : 385). Mais la définition de « prétendre » est d'affirmer être (quelque chose, quelqu'un), bien que l'interlocuteur ait tendance à penser le contraire (Larousse, 2006 : 863). De là, l'origine de notre doute et notre intérêt à observer l'interaction entre les TIC et la pratique du travail social sous l'angle de la médiation technique. Une médiation que nous définissons pour l'instant comme « une mise en relation active entre l'homme et certains éléments de son environnement » (Akrich, 1993 : 87).

C'est à travers la réalité quotidienne que nous choisissons d'observer cette réalité où se pose le problème social de l'intervenant qui voit apparaître un message à l'écran : – « Erreur d'application. Vous ne pouvez travailler que dans une session à la fois ». Car, dans l'inertie du moment et les interrogations sur les causes du délai, il a appuyé sur l'icône « SCJ

PROD », à au moins deux reprises, afin que la machine finisse par se manifester. C'est la réalité d'un travailleur (social) comme tous les autres devant sa machine, auquel à la question : « L'homme existe-t-il? », l'ergonome répond finalement : « Peut-être, mais ce n'est pas mon problème » (de Montmollin, 1986 : 26).

C'est dans cet enchevêtrement de la technique et du social que se pose notre question principale de recherche : Comment les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse se sont approprié le système PIJ?

L'objectif de ce mémoire est d'explorer les médiations entre les représentations du travail contenu par les TIC et les représentations qu'entretiennent les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse de leur pratique.

Ce travail de recherche sera divisé en cinq parties principales. En première partie, notre problématique s'inspire des trois dimensions des phénomènes sociaux (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 93), c'est-à-dire les dimensions de structure, de processus et de sens. C'est à travers la définition des concepts de travail et de rationalisation technique que nous souhaitons mettre à jour ce que l'on prescrit de faire aux intervenant(e)s sociaux. Nous aborderons ensuite le concept de pratique afin d'élucider ce que font les intervenant(e)s sociaux. Puis nous approfondirons la dimension de sens à travers l'exploration du concept de praxis, i.e. ce que l'on estime devoir faire à la Protection de la jeunesse. À travers ces différentes étapes, les concepts les plus adéquats pour notre étude de la médiation des TIC et des pratiques sociales à la Protection de la jeunesse seront définis et serviront à conclure ce premier chapitre, par la formulation de notre question générale de recherche ainsi que nos objectifs poursuivis.

Une fois notre question de recherche formulée nous circonscrivons les outils théoriques qui nous permettront d'analyser le matériel recueilli. Nous ferons appel à la sociologie des usages, pour approfondir les concepts d'usage et d'appropriation.

Alors que sera déterminé ce que l'on cherche et comment nous y répondrons, nous nous attarderons ensuite à décrire comment nous aborderons le terrain, c'est-à-dire les aspects méthodologiques de notre recherche. Nous dégagerons notre perspective d'analyse en présentant tout d'abord nos préférences pour une approche qualitative et notre choix de l'ethnométhodologie. Par la suite nous expliciterons les instruments d'observation et la collecte des données employées. Nous conclurons cette troisième partie par la description de la méthode d'analyse utilisée avec le matériel recueilli et les considérations éthiques liées à la présente recherche.

La quatrième partie est constituée de la présentation des résultats. Nous l'avons subdivisé en trois grands thèmes liés à nos objectifs de recherche et les trois conditions nécessaire à l'appropriation telles qu'énoncées dans notre cadre théorique. Ainsi, nous approfondirons d'abord les conditions d'acquisition d'une maîtrise minimale du système PIJ. Ensuite, les usages quotidiens des intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse du système PIJ seront traités et nous terminerons ce chapitre par la présentation des modes d'appropriation technologique de la part des intervenant(e)s.

Au chapitre V, nous interpréterons et discuterons des résultats obtenus en établissant des liens avec notre problématique, et les autres parties de ce projet de recherche et nous viserons à nuancer et contextualiser les données recueillies et les résultats obtenus.

En conclusion, nous présenterons une synthèse de notre recherche et rappellerons ainsi, les limites de notre travail et élaborerons sur les nouvelles pistes de recherche qu'il ouvre.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente la description des faits et des éléments connus sur la thématique de la médiation des TIC et la pratique sociale à la Protection de la jeunesse. Nous analyserons la réalité quotidienne d'un travailleur social qui œuvre dans ce contexte, à l'aide de différents écrits théoriques.

Pour se faire, nous situerons d'abord la médiation des TIC dans le contexte d'une intervention sociale, rationnellement divisée en différentes activités. Ensuite, nous définirons la pratique professionnelle au sein d'une technologie dite « sociale ». En troisième lieu, il y sera discuté la praxis du travail social, c'est-à-dire de ce que devrait être cette activité professionnelle, selon certains auteurs. Nous concluons cette section avec l'énoncé de la question et les objectifs de recherche.

1.1. Travail... social et médiation des TIC : Activité rationnelle.

« Qu'est-ce qu'un «travailleur social»? Est-ce qu'il y aurait des travailleurs plus sociaux que d'autres » (Karsz, 2004 : 1)? La question porte à réfléchir parce que selon ce même auteur : « dans tous les domaines le travail est toujours social. Il mobilise des compétences socialement reconnues et produit des biens et des services destinés à une consommation elle-même sociale. Quant à ses agents, il s'agit de travailleurs... sociaux, puisqu'il n'y en a pas d'autres » (Karsz, 2004 : 1).

Le travail social, en tant qu'activité professionnelle en intervention sociale, pourrait donc être abordé sans spécificités particulières, et il le fut, comme nous le verrons. Aussi, nous entamerons notre propos en définissant d'abord, le concept de travail.

Pour Habermas (1973), « le travail rompt la tyrannie imposée par le désir immédiat et freine en quelque sorte le processus de satisfaction pulsionnelle » (Habermas, 1973 : 184). Selon lui, le travail est une activité rationnelle par rapport à une fin et « cette activité rationnelle est, en vertu de sa structure même, l'exercice d'un contrôle » (Habermas, 197 : 21). On songe, en parlant de contrôle, à la maîtrise de la nature et la productivité toujours croissante qui assurent aux individus des conditions d'existence toujours plus confortables. Cependant, la «rationalisation» des conditions d'existence est synonyme de l'institutionnalisation de la domination de la culture sur la nature :

Parce que la rationalisation croissante de la société est liée à l'institutionnalisation du progrès scientifique et technique, la méthode scientifique qui a ainsi permis une maîtrise toujours plus efficace de la nature en est venue à fournir aussi les concepts purs de même que les instruments pour une domination plus efficace de l'homme sur l'homme au moyen de la maîtrise de la nature (Habermas, 1973 : 9).

Pour une domination plus efficace de l'Homme sur l'Homme, l'analyse du travail, selon l'ergonomie cognitive, nous apparaît faire bonne figure et nous incite à considérer les dispositifs techniques. Maurice de Montmollin (1986), ergonomiste réputé, nous le démontre ainsi :

Ce qui caractérise le travail ce sont les activités des travailleurs, et leur analyse permet d'établir la chronique de ces activités, par conséquent de les modifier en modifiant la tâche, c'est-à-dire la nature des informations émises par la machine, et/ou en modifiant directement l'activité du travailleur, en lui facilitant la réception et l'interprétation des informations, en agissant sur ses images et ses représentations par le biais d'instructions, et par des actions de formation (de Montmollin, 1986 : 14).

De Montmollin (1986) distingue, du concept de «travail», ceux de la tâche et de l'activité. « La tâche indique ce qui est à faire, l'activité, ce qui se fait. Cependant pour l'analyse ergonomique le couple tâche/activité constitue moins une opposition qu'une association indissoluble » (de Montmollin, 1986 : 19). Sont liées à la tâche, les performances exigées, c'est-à-dire les objectifs de production et les normes auxquelles on doit se

conformer, desquelles on comparera la production réelle, elle-même tirée de l'activité.

Qu'advient-il si les objectifs de production ne sont pas atteints? Selon l'analyse du travail:

S'il y a divergence entre la performance exigée et la production réelle, l'analyse portera subséquemment sur l'examen de la procédure prescrite versus la procédure utilisée. L'analyse du travail aboutit à des conclusions sur les modifications souhaitables. Ses recommandations porteront sur l'organisation du travail, c'est-à-dire: a) la répartition des tâches; b) l'aménagement des communications; c) les méthodes de travail qui s'apparenteront à un livre de recettes (de Montmollin, 1986 : 52)

La perspective théorique soutenue par de Montmollin (1986) fait tout à fait du sens à la Protection de la jeunesse. En effet, parler de production dans ce champ d'activité, signifie que soient produites 52 évaluations de signalement par intervenant(e) à temps complet à l'Évaluation - Orientation, en 2007 (MSSS, 2007 : 41). Revoir l'organisation du travail lorsque l'état de production le justifie, comme le soutien l'analyse ergonomique, a même un fondement historique au sein de cette organisation. Près d'une dizaine d'années après l'apparition de la Loi sur la Protection de la jeunesse, le ministère de la Santé et des Services sociaux entend revoir en profondeur l'organisation des directions de la protection de la jeunesse.

C'est qu'il veut pallier les difficultés rattachées à la gestion des listes d'attente, à la non-fiabilité de certaines données opérationnelles à partir desquelles on alloue les budgets et au manque d'harmonisation des pratiques d'une DPJ à l'autre. Il fait donc appel, en 1988, à Jean Harvey, professeur en science administrative de l'UQAM et son groupe de travail inter-CSS pour procéder à une étude (...) (Langlois, 1997 : 111).

« Dans son premier rapport, Harvey (1991) emprunte une démarche taylorienne d'organisation scientifique du travail » (Lévesque et Mayer, 2000 : 36). Selon Langlois (1991), « le rapport Harvey vise à encadrer davantage les intervenants sociaux et consiste essentiellement en un programme global d'augmentation de la productivité » (Langlois, 1991 : 142). Un premier aspect de la réflexion de Harvey (1991) a trait à la standardisation des principaux outils de collecte de données et à la production d'informations fiables et comparables d'un établissement à l'autre. D'après son analyse:

(...) les systèmes d'informations tiendront compte d'une multitude d'indicateurs: nombre de dossiers attribués ou fermés, taux de récurrence, taux de respect des échéances (délais d'intervention, révision), charge de cas moyenne par problématique, proportion d'enfants placés et durée moyenne des placements, proportion de situations judiciairisées et d'ententes sur mesure volontaire, nombre d'interventions conjointes avec le réseau, etc. (Harvey et coll., 1991 : 153).

« On veut désormais fournir des rétroactions rapides à propos de toutes les étapes critiques du cheminement d'un dossier et produire une information de qualité supérieure » (Langlois, 1997 : 112). L'auteur illustre son propos comme suit :

C'est principalement en ayant recours aux estimés des temps moyens requis et en misant sur l'élaboration de protocole qu'on tente d'augmenter substantiellement la productivité des intervenants. Le bien-fondé du signalement s'établira à l'intérieur de trois jours; le processus évaluation-orientation se décompose en deux opérations distinctes relevant désormais d'une lecture technique des résultats d'une grille uniformisée et standardisée qui se fera à l'intérieur de 14 jours. L'orientation est définitivement dissociée du processus de l'évaluation. On tente aussi d'uniformiser les critères de décisions lors de différentes étapes de l'intervention et d'identifier les «mouvements inutiles» que l'on doit soustraire de la pratique pour mieux accroître la production (Langlois, 1997 : 112).

En soulignant la nécessité de fournir des «rétroactions» rapides et de produire une «information» de qualité, Harvey (1991) affirme son adhésion à la théorie cybernétique. Cette théorie est définie comme «science de la communication et du contrôle chez les hommes, les animaux et les machines» (Breton et Proulx, 2002 : 347). Elle a fait émerger dans les années 40 un nouveau paradigme: celui de l'information. Attribuée à Norbert Wiener, un mathématicien du MIT (Massachusetts Institute of technology), la cybernétique cherche à expliquer comment les phénomènes se maintiennent dans le temps. « Toute activité se définit essentiellement par un processus d'ajustement aux contingences de l'environnement, en d'autres mots, un processus qui consiste à recevoir et à utiliser l'information » (Bouchard et Gagné, 2001 : 256). « Selon Wiener, le dispositif de «feed-back» (rétroaction) est un moyen de contrôler et de diriger un système mécanique ou biologique comme s'il était «tendu vers un but» » (Dortier, 2004 : 123).

Brièvement, c'est ainsi que les travailleurs sociaux se sont retrouvés face à ce cyclope à la pupille incandescente, de la famille des TIC, occupant l'espace de leur table de

travail que prenait, il y a peu de temps, une pile de dossiers. Le travail à la Protection de la jeunesse fait maintenant partie de ce que Manuel Castells (1998) définit comme cette structure sociale nouvelle, associée à l'apparition d'un nouveau mode de développement, l'informationnalisme, « historiquement modelé par la restructuration du mode de production capitaliste vers la fin du XXe siècle » (Castells, 1998 : 35). L'auteur situe son propos comme suit :

Le travail est au cœur de la structure sociale. La transformation de ses technologies et de sa gestion, ainsi que celle des relations de production, au sein et autour de l'entreprise en réseau naissante, sont le principal vecteur par lequel le paradigme informationnel et le processus de globalisation agissent sur la société dans son ensemble (Castells, 1998 : 239).

Dans cette structure sociale nouvelle règne la médiation technique, c'est-à-dire «l'enchevêtrement de la technique et du social» (Chambat, 1994 : 257). Parler d'enchevêtrement peut signifier, au sens figurer, de se retrouver dans un état d'imbroglio, de confusion et ajouter à cet état de fait, le concept de médiation est utilisé en sciences sociales, en référant à : « faciliter le dialogue entre les parties, de réduire les tensions, de formuler des solutions possibles » (Dortier, 2004 : 542). Cependant, la particularité de la « médiation technique » est, telle que nous l'entendons dans le contexte de travail lui-même définit comme une activité rationnelle par rapport à une fin, que les TIC jouent le rôle de ce tiers médiateur entre la tâche prescrite (par l'organisation) et l'activité réel (de l'intervenant).

Cette médiation des TIC et le paradigme informationnel auquel elle réfère, peuvent se traduire concrètement par l'intervention du grand patron, sur l'omission d'un détail administratif par un(e) intervenant(e). Par exemple, l'inscription dans le système PIJ de la date de premier contact avec les clients. Cette intervention de la haute direction est rendue possible, sans égard à la distance physique séparant le siège administratif des points de services psychosociaux, et des limites humaines d'attention, considérant le nombre d'employés sous la responsabilité de ce directeur. Ici, la définition de la technologie en tant que: «des amplifications et des extensions du corps pour accroître le potentiel humain, dépasser les limites de l'espace, du temps, exploiter les ressources de l'univers» (Bouchard et Gagné, 2001 : 254) nous apparaît à prendre au pied de la lettre.

Il ressort de ce dernier incident que, l'activité du «travailleur social» s'inscrit à l'intérieur d'une organisation, elle-même définie par Manuel Castells (1998) comme: « un système de moyens structurés autour de l'intention de réaliser des objectifs spécifiques » (Castells, 1998 : 207). On comprend également que toute organisation sous-entend des rapports de pouvoir que Castells (1998) définit en tant que:

La relation entre les sujets humains qui, sur la base de la production et de l'expérience, impose la volonté de quelques-uns sur les autres par l'usage potentiel ou effectif de la violence, physique ou symbolique. Les institutions de la société sont établies pour imposer les relations de pouvoir propres à chaque période historique, y compris les contrôles, limites et contrats sociaux nés des luttes pour le pouvoir (Castells, 1998 : 36).

Dans cette perspective d'organisation et de rapports de pouvoir, nous nous interrogeons au départ sur l'impact des TIC sur l'intervention sociale à la Protection de la jeunesse. Cependant, « les expressions «impacts des TIC» ou «effets des TIC» révèlent une forme de déterminisme technologique qui analyse les rapports entre la technique et la société en termes d'impacts de la première sur la deuxième, postulant de fait une autonomie de la technique » (Millerand, 1998 : 5). Ainsi, la technologie ne devient pas d'elle-même la cause de l'organisation du travail en place car, Selon Castells (1998) :

L'impact de la technologie ne peut en fait se comprendre qu'en interaction complexe dans un système social englobant tous ces éléments: les décisions de la direction, les systèmes de relations industrielles, les environnements culturels et institutionnels et les politiques gouvernementales sont essentiels à la définition des pratiques du travail et de l'organisation de la production (Castells, 1998 : 280).

À la lumière de ce qui précède, lorsqu'un directeur général de Centre jeunesse souligne qu'avec le Projet d'Intégration Jeunesse (PIJ), «on est passé de l'intimité professionnelle à l'ouverture; de l'autonomie à la reddition de compte» (Gignac, 2006), il s'agit là, à notre avis, d'un reflet de la réalité, celui d'un cadre supérieur. Nous associons ce bilan de la diffusion des TIC dans un système social, à la grande influence de la pensée moderne qui stipule que : «la société se devrait d'être aussi transparente que la pensée scientifique» (Touraine, 1992 : 25).

Cette transparence, que l'on qualifie de cybernétique, répond aux attentes du Ministère de la Santé et des Services sociaux qui, depuis la crise des finances publiques des années 90, a la volonté de surveiller ses dépenses. Les TIC pour leur part, dans cette mise en réseau des différentes équipes et traitement de la demande de service à la Protection de la jeunesse, font apparaître la surveillance comme un enjeu plus général que seulement financier.

À notre avis, les intervenants sociaux sont des employés de l'État, au sein de l'organisation des services de santé et services sociaux. Ils sont dans un dispositif de surveillance où le panoptisme, décrit par Foucault (1975), prend ici la forme d'une métaphore :

La pleine lumière et le regard d'un surveillant captent mieux que l'ombre, qui finalement protégeait. La visibilité est un piège. (...) Le Panoptique est une machine à dissocier le couple voir et être vu: dans l'anneau périphérique, on est totalement vu, sans jamais voir; dans la tour centrale, on voit tout, sans être jamais vu. (...) Celui qui est soumis à un champ de visibilité, et qui le sait, reprend à son compte les contraintes du pouvoir (...) il devient le principe de son propre assujettissement (Foucault, 1975 : 233, 235, 236).

Dans la réalité de tous les jours, « le Panopticon devient un modèle généralisable de fonctionnement, une manière de définir les rapports de pouvoir à partir d'une architecture, grâce à des inspections aléatoires et incessantes qui font peser sur le personnel une pression constante » (Hénocque, 2002 : 79).

En somme, l'intervention de la Protection de la jeunesse nous apparaît de plus en plus définie comme un travail, où la tâche est prescrite et la production établie à 52 dossiers par année. La médiation des TIC informe de l'écart entre la tâche et l'activité et préserve ainsi l'homéostasie du système. Ainsi, cette médiation des TIC peut être définie comme le pouvoir des uns sur la pratique professionnelle des autres, devenue transparente.

Cependant, ne sommes-nous pas à prendre pour acquis qu'en élaborant et diffusant des protocoles et des programmes d'interventions dans le réseau de la Protection de la jeunesse, les intervenants vont l'appliquer « automatiquement »? Une question se pose alors

à nous : faire « bon usage » d'une technologie est-ce seulement d'en appliquer le mode d'emploi? Autrement dit, chaque fois que l'intervenant(e) est devant son poste informatique, un choix ne se pose-t-il pas à lui ou à elle?

1.2. La praTIC ou la médiation des TIC dans la pratique

Pour Claude Nélisse (1997), les travailleurs sociaux disposent de deux registres pour parler de leurs activités. L'un centré sur le travail, l'autre sur la pratique.

Parler de travail, c'est évoquer l'effort, l'engagement et l'initiative du sujet, bien sûr, mais aussi la nécessité et surtout les diverses contraintes données et reçues comme incontournables. C'est faire le tour des conditions de la pratique, comme on dit souvent. Conditions administratives, techniques, réglementaires dites externes aux actes professionnels et qu'on évalue comme positives si elles en facilitent la réalisation, ou négatives, si elles l'entravent (Nélisse, 1997 : 137).

D'autre part, parler de pratique pour un ou une travailleuse sociale, toujours selon Claude Nélisse, c'est :

« (...) saisir les activités comme un exercice autonome de l'acte professionnel par un sujet disposant librement du choix des clientèles, du type de relation à développer avec elles, du rythme et du volume des opérations, de ses moyens, de ses objectifs et de son art dans l'action, de son indépendance dans les jugements, de poser des choix éthiques «en conscience» (Nélisse, 1997 : 137).

Dans ces circonstances, l'informatisation de certaines activités professionnelles, comme la prise de décision, à l'aide de l'intelligence artificielle, est perçue comme une interférence directe à l'autonomie du professionnel. L'innovation à laquelle nous nous référons est le système de soutien à la pratique (SSP), un programme informatique national visant à normaliser l'application du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse. Le programme est décrit comme « l'application fonctionnelle des concepts de la Loi dans la pratique, déterminant en quelque sorte les questions qui doivent être posées par l'évaluateur » (Lamontagne, 2003 : 79). Face à ce phénomène, Nélisse (1998) précise que :

C'est l'automatisme au cœur de cette vision qui soulève la plainte des travailleurs et travailleuses sociales. C'est l'action humaine réduite à des exécutions d'opérations prédéterminées dans des programmes. Le facteur humain doit ici s'adapter toujours mieux aux procédures programmées par la recherche des comportements rationnellement les plus adéquats (Nélisse, 1998 : 162).

Par contre, en tant qu'intervenant social, on a beau avoir peur de «ces affaires-là », nous rappelle Nélisse (1998) :

En tant qu'un professionnel engagé dans une activité, la technique est un choix, un faire, une composition ad hoc de trois types d'éléments différents: des outils (instruments, objets techniques, équipements matériels); des savoir-faire ou méthodes (approches, modèles, règles de l'art, habitus, équipements incorporés) et des technologies (cadres situationnels et représentationnels, équipement cognitifs collectifs, programmes-cadres) (Nélisse, 1998 : 164).

L'outil est un objet aménagé ou fabriqué pour agir sur la matière, pour produire d'autres objets (à l'exemple du marteau) et, plus largement, « pour exécuter une opération précise sur toute portion du réel, tenue pour des choses ou des états de choses » (Nélisse, 1998 : 164). Si le marteau n'est pas utile dans l'activité professionnelle du travailleur social, d'autres outils mieux adaptés à la tâche ont été «fabriqués», comme les programmes d'intervention par problématique, guidant l'intervention selon que la situation réfère à de la négligence, de l'abus physique ou des troubles de la conduite, etc.

Le savoir-faire est perçu par Nélisse (1998) non comme «un comportement individuel bien délimité, mais comme l'intégration corporelle, affective et intellectuelle, particulièrement bien appropriée à une activité, d'un ensemble de compétences variées » (Nélisse, 1998 : 166). Pour l'auteur, cette composante de la technique en intervention sociale, correspond très précisément à ce que la littérature professionnelle appelle les méthodes (ou modèles ou approches) d'intervention » (Nélisse, 1998 : 166). Nélisse (1998) situe ces méthodes sur un continuum allant de: « 1) celles qui reposent sur une expérience non verbalisée, peu codifiée («elle a vraiment le tour») et transmises par imitation-apprentissage «sur le tas» (stages et supervision) à 2) celles qui, verbalisées, reposent sur une codification explicite, décrivant les procédures à suivre pour obtenir le résultat attendu (des recettes aux manuels) » (Nélisse, 1998 : 166).

La troisième et dernière composante de l'activité technique selon Nélisse (1998), est une technologie, c'est-à-dire « une manière commune de prendre appui sur les mêmes «choses» à des fins de connaissance et d'action » (Nélisse, 1998 :167). L'auteur ajoute :

De même qu'un outil n'a pas de sens isolément sans son usage dans et par une méthode, de même, cette méthode n'existe que par sa mise en œuvre dans un environnement intellectuel, organisationnel et institutionnel adéquat. Une technologie permet l'assemblage pratique de méthodes diverses et interdépendantes qui «font système» et «font sens», dans un champ de pratique donné (...) (Nélisse, 1998 : 168)

En considérant le choix de l'intervenant(e) devant son poste informatique, le système PIJ ne pose donc pas plus l'enjeu de l'autonomie professionnelle que ne le faisaient avant les formulaires en papier carbone. Il s'agit d'une nouvelle forme de médiation entre le travail et la pratique. Parce que, selon Nélisse (1998) : « la technique, ou son usage, n'est jamais étrangère à la pratique. Au contraire, elle en est constitutive dû au fait que c'est l'usager ou l'intervenante elle-même qui, à tout moment, compose et recompose cet enchevêtrement d'éléments » (Nélisse, 1998 : 169). « Les activités sont aujourd'hui guidées de manière plus précise que par le passé. Ces faits n'annulent jamais la dimension humaine – et même interhumaine – impliquée de fait dans tout accomplissement d'une activité (le travail sans humain reste une illusion) » (Nélisse, 1998 : 169).

Une question demeure cependant sans réponse : qu'est-ce que l'intervenant fait au juste, en pratique, avec PIJ? Comment exerce-t-il (ou elle), son choix? D'autre part, exercer son choix est une chose, mais à quelles fins? Les raisons de l'organisation de la Protection de la jeunesse sont-elles en synergie ou en opposition avec les principes, la *praxis*, du travail social? Dans le fond, pourquoi les intervenant(e)s font ce travail là?

1.3 Le travail social comme *praxis*

Dans la praxis du travail social, chaque intervenant(e) a la responsabilité de se questionner continuellement par rapport à sa pratique et aux visions du monde, de la personne humaine, de la nature et de la fonction du travail social qui la sous-tendent (Schön, 1994).

Nous avons, dans un premier temps, défini le travail médié par les TIC comme une activité rationnelle et avons retenu que lorsqu'un travailleur ou travailleuse sociale parle de son travail, il ou elle parle généralement des conditions de la pratique. La pratique, pour sa part, a été définie comme l'exercice autonome de l'acte professionnel. Cependant, ce qui pose problème, à notre avis, est que les TIC ont comme particularité d'enchevêtrer le travail et l'activité, la technique et le social. À la manière du système expert (SSP) décrit par Lamontagne (2003) comme venant « installer fonctionnellement les concepts de la loi dans la pratique, le travailleur social voit les questions devant être posées déterminées à l'avance » (Lamontagne, 2003 : 79). Mais « pourquoi la technique justement ne viendrait-elle pas à notre secours ? » (Lamontagne, 2003 : 79), s'interroge l'auteur.

Selon le point de vue des administrateurs, le virage technologique ne met pas en péril le fondement démocratique des pratiques sociales à la Protection de la jeunesse. Le mandat de la protection de jeunesse en est un de surveillance populationnelle et d'intervention en contexte non volontaire, pour s'assurer de la sécurité et du développement des enfants du Québec. Ce n'est pas que la DPJ soit antidémocratique, c'est que comme démocratie on s'est donné une institution qui limite des droits individuels à certaines conditions. D'autre part, avant la diffusion des TIC, la Protection de la jeunesse était déjà décrite comme une bureaucratie qui intervenait sur les actions des travailleurs et travailleuses sociales, en déterminant d'avance les situations qui feront l'objet d'une intervention. Les TIC et plus particulièrement le système PIJ, sont simplement venues structurer et uniformiser les tâches administratives, et ce, à travers le Québec.

Dès lors, assistons-nous à une démocratisation de la pratique? Nos pratiques vont-elles dans le sens d'une plus grande inclusion et d'une plus grande participation des gens dans la société?

Pour sa part, Mattelart (2001) stipule qu'«à chaque génération technique, le discours salvateur sur les promesses de concorde universelle, de démocratie décentralisée, de justice sociale et de prospérité générale reconduira le mythe des retrouvailles avec l'agora des cités de l'Attique» (Mattelart, 2001 : 17). Les TIC et plus particulièrement le système PIJ implanté dans les services de la Protection de la jeunesse s'inscrivent, à notre avis, dans ce discours salvateur :

La plus grande fiabilité des données saisies dans le système, rendue possible grâce à l'implantation de la convention de saisie dans les établissements, bénéficiera non seulement aux chercheurs mais également aux intervenants qui doivent les utiliser au quotidien, pour répondre aux besoins des familles et prendre des décisions éclairées (Lavergne et coll., 2004 : 39)

La rationalité technique de ce discours «salvateur» renforce l'idée d'efficacité de l'intervention. Les sciences sociales intègrent toujours de plus en plus la rationalité technique, parce qu'elles sont sollicitées afin de devenir des instruments de gestion efficaces. Cette sollicitation provient essentiellement de l'État qui fait face aux problèmes sociaux, et qui veut les résoudre ou les contrôler. Par delà les « modèles » et les modes qui passent, pour Guy Bourgeault (2004):

L'intervention sociale est en son cœur même, entreprise de normalisation et de moralisation. Dans la mesure où tout est défini et décidé par des experts, praticiens aussi bien que chercheurs et décideurs, pour régler les problèmes des autres, et parce que les autres sont alors répartis, sans qu'il soit tenu vraiment compte des singularités individuelles, en groupes cibles ou «clientèles» constitués en fonction de problématiques et de modèles d'intervention qui, résultats d'un travail d'abstraction à partir du réel concret et d'un essai de théorisation, ne peuvent valoir que dans l'ordre général (Bourgeault, 2004 : 94).

La rationalité technique est, toujours selon Bourgeault (2004), l'une des raisons principales pour lesquelles les réformes ne donnent pas les résultats escomptés est liée à la structuration du champ de l'intervention sociale:

« L'expert définit et redéfinit pour les autres – à la place des autres, tenus à l'écart – les situations, les besoins et les aspirations. Sans reconnaître lucidement que les «problèmes» sont alors posés par lui, et inévitablement selon sa vision limitée qu'il peut avoir du réel observé, et que les «solutions» proposées dans des programmes sans cesse refaits sont dès lors choisies et retenues par les experts en fonction de leurs expertises et subrepticement de leurs intérêts et non pas plus que dans l'intérêt des autres » (Bourgeault, 2004 : 94).

« La subjectivation est exclue des fondements de l'intervention, par les technocrates, car elle est étrangère à l'instrumentalisation des savoirs qui sont produits par la rationalité technique » (Lamontagne, 2003 : 80). Une rationalité technique qui ne peut venir au secours des travailleurs et travailleuses sociales parce que, comme Lamontagne (2003) a si bien synthétisé la pensée d'Habermas:

La technique et la science (elles sont interdépendantes) [notes de l'auteur] sont des idéologies dans la mesure où elles fournissent une rationalité propre à la définition des problèmes sociaux, et qu'elles se sont substituées à cet égard au politique. À travers cette idéologie rationnelle du savoir, il y a une conception positiviste de la connaissance qui est véhiculée, voulant répondre ainsi aux objections contre la subjectivité (Lamontagne, 2003 : 79)

Cependant, la *praxis* du travail social veut que l'action soit centrée sur la relation et la demande formulée par le «client», qui apparaît alors comme ressource et principal acteur du changement. Selon Couturier et Carrier (2004):

De façon tendancielle en travail social, l'action se fonde moins sur des preuves, même falsifiables et validées hors de l'espace clinique, que sur une construction de présomption dont la véritable validation est la signifiante intersubjective qui s'inscrit dans le cadre de la relation clinique (Couturier et Carrier, 2004 : 74).

Le problème nous apparaît être que l'intervention sociale s'exerce dans un contexte d'incertitude dans lequel, ni les règles du jeu ne sont claires ni les normes sociales cohérentes. Selon Soulet (2004), « cette faiblesse des régularités et cette opacité des règles d'action produisent de l'imprévisibilité tant il est difficile d'anticiper et le résultat de son action et l'action en retour d'autrui (Soulet, 2004 : 135) ». Pour ce motif, il estime que le projet d'une théorisation de la pratique en travail social est une ambition illusoire. « En priorisant l'effort sur les modalités formelles d'élaboration et d'effet d'une rhétorique de l'action, le projet de théorisation s'éloigne logiquement et fortement des pratiques

professionnelles et, ainsi, ne peut atteindre pleinement les objectifs qu'il s'est fixés » (Soulet, 2004 : 131). L'auteur ajoute:

Aucun «devoir être» transcendant ne s'imposant dans l'intervention concrète, hormis pour tracer les grandes lignes méta-situationnelles, le travailleur social se voit contraint de s'en remettre à lui-même, à cette compétence et à ce «savoir être», avec l'incertitude qui le taraude, celle de ne pas avoir entièrement ou pleinement intériorisé ces qualités (Soulet, 2004 : 140).

Ainsi, dans la médiation des TIC et des pratiques sociales à la protection de la jeunesse, nous sommes devant un intervenant social qui allume un ordinateur en entrant au travail le matin. Il s'agit d'un individu qui, selon Le Breton (2004), « est un acteur interagissant avec les éléments sociaux et non un agent passif subissant de plein fouet les structures sociales à cause de son habitus ou de la «force» du système ou de son appartenance. Doté d'une capacité réflexive, il est libre de ses décisions dans un contexte qui n'est pas sans l'influencer » (Le Breton, 2004 : 47).

1.4 Question et objectifs de recherche

Il est de notre avis que la diffusion du système PIJ témoigne «d'une conception de l'usage comme un assujettissement plus ou moins accentué à des normes sociales» (Chambat, 1994 : 252). Comme nous l'avons vu, la médiation des TIC, par l'entremise du système PIJ, vise, d'une part, la standardisation des pratiques à la Protection de la jeunesse, dans la manière de formuler et de traiter les cas versus, les visées d'une pratique voulant établir une base de relation interpersonnelle (ou subjective) en contexte d'incertitude dans lequel, ni les règles du jeu ne sont claires ni les normes sociales cohérentes. L'écart entre la représentation du travail contenu dans le système PIJ et la pratique des intervenant(e)s expose l'organisation de la Protection de la jeunesse à une appropriation différente selon les intervenant(e)s, les contextes et les situations.

La question centrale de cette recherche consiste donc à comprendre: comment les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse se sont approprié le système PIJ? L'objectif

général de cette recherche est alors d'explorer les usages des intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation (E-O) à la Protection de la jeunesse, du système PIJ. Plus spécifiquement, voici les questions que nous nous sommes posées en lien avec cette problématique :

Comment s'effectue l'acquisition d'une maîtrise du système PIJ? Quels sont les savoirs et les savoir-faire mobilisés par les intervenant(e)s lorsqu'ils ou elles utilisent le système PIJ?

Qu'est-ce que les intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation font avec le système PIJ au quotidien?

En troisième lieu, nous souhaitons identifier dans quelle(s) mesure(s) les intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation créent des nouveaux usages en fonction de leurs besoins. En somme, nous nous interrogeons sur ce que les intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation «fabriquent» avec PIJ? La «fabrication» à déceler est une production, une «poïétique» (de Certeau, 1990 : xxxvii) c'est-à-dire, une étude des potentialités inscrites dans une situation donnée qui débouche sur une création nouvelle (définition tirée du site Wikipedia : < <http://fr.wikipedia.org/wiki/Poïétique> >).

Mon intérêt pour la médiation des pratiques sociales par les TIC est né de mon expérience professionnelle à titre d'intervenant à la Protection de la jeunesse. En raison de cette expérience et de mes différentes lectures, je postule que l'idéologie diffusionniste est très présente au sein de cette organisation. Par exemple, nous observons que le système soutien à la pratique (SSP), une composante du système PIJ, rencontre des difficultés dans sa mise en utilisation par les intervenant(e)s à l'étape Évaluation. Sans égard à ces obstacles à la diffusion, une extension à ce système, couvrant l'étape Orientation, est prête à y être implantée.

Une critique adressée à l'idéologie diffusionniste est à l'effet qu'elle fait primer l'offre sur la demande. Autrement dit, dans la médiation technique, définie comme « un

enchevêtrement de la technique et du social » (Chambat, 1994 : 257), ce modèle fait primer la technique sur le social. Selon Millerand (1998), il s'agit d'une vision positiviste de la technologie qui révèle une passivité du consommateur, qui accepte ou non l'innovation (Millerand, 1998 : 10).

La pertinence de ce mémoire est à l'effet qu'à la différence de l'approche de la diffusion des innovations, y est privilégiée l'approche de l'appropriation qui : « met en évidence la disparité des usages et des utilisateurs en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur » (Millerand, 1999 : 3). Nous proposons ainsi un déplacement de l'intérêt centré sur la technologie et les possibles résistances au changement des intervenant(e)s, à un regard vers les intervenant(e)s eux-mêmes et leur mode d'appropriation de la pratique.

Ce changement de perspective apportera, nous le souhaitons, de nouveaux éléments de connaissance, ceux de l'usage et des modes d'appropriation des intervenant(e)s sociales et sociaux, dans le discours sur le renouvellement des pratiques qu'apporte la médiation des TIC dans la pratique sociale en Protection de la jeunesse. Nous souhaitons qu'en dépit des promesses de progrès technologique, nous n'oublions simplement pas que dans les organisations et ailleurs, on devra continuer à se parler pour régler nos problèmes.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Alors que le premier chapitre visait à présenter le contexte de la recherche et sa problématique, ce second chapitre nous permettra de soumettre et d'expliquer nos choix théorique. Seront brièvement présentés les approches de la diffusion et l'approche de l'innovation qui ont alimenté notre réflexion sur un cadre théorique répondant le mieux à nos postulats. Mais nous examinerons plus en détail l'approche de l'appropriation, qui nous servira de guide pour appréhender le terrain de recherche.

2.1 L'approche diffusionniste et celle de l'innovation

Selon la place qu'elles accordent au fait technique et social, différentes approches théoriques se distinguent. Une approche, comme le diffusionnisme, estime que la technologie détermine et structure les usages qui en sont faits et affirment qu'il n'existe aucune différence entre la technique et son usage, ce qui veut dire que l'utilisateur est placé devant un choix exclusif : utiliser la technique comme elle doit l'être selon les règles techniques ou ne pas l'utiliser du tout. Dans cette approche, « les questions de recherche s'attachent d'une part à savoir comment se diffusent les innovations et qui en sont les adoptants, en élaborant des modèles comportementaux, et d'autre part, à mesurer l'impact de leur adoption à travers les changements opérés dans les pratiques » (Millerand, 1998 : 9).

Une critique majeure faite au modèle diffusionniste est que les « adoptants » seraient dans une situation de passivité face à l'offre technique, acceptant ou non l'innovation. De plus, l'analyse de la médiation entre le système PIJ et les pratiques sociales à la Protection de

la jeunesse n'éviterait pas le piège du déterminisme technologique, « qui analyse les rapports entre la technique et la société en termes d'impacts de la première sur la deuxième, postulant de fait une autonomie de la technique » (Millerand, 1998 : 5). Alors que notre position privilégie: « S'il y a louange ou dénonciation à faire, c'est bien aux acteurs et à leurs rapports sociaux qu'il faut les adresser et non à la technique qui n'en est jamais qu'une dimension, certes de plus en plus importante, mais toujours partielle et contingente » (Nélisse, 1998 : 170).

L'approche de l'innovation, pour sa part, refuse la coupure entre technique et société et associe non seulement l'objet au geste, mais le replace dans tout le processus de sa construction et de son utilisation. Selon Millerand (1998) les recherches regroupées sous le label de la sociologie de l'innovation se consacrent à « l'étude des processus d'innovation technique, c'est-à-dire au moment particulier de la conception des innovations, qui implique des prises de décision et des choix d'ordre technique, social, économique, et politique (Millerand, 1998 : 11).

L'approche de l'innovation permettrait de prendre en compte la perspective de Nélisse (1998) à l'effet que : « la technocratie et le technicisme, si souvent dénoncés dans nos milieux, ne sont pas les fruits inévitables de «la» technique, mais bien un certain état de la régulation politique et des rapports humains au travail » (Nélisse, 1998 : 170). Il nous permettrait sûrement de comprendre le processus d'innovation à la base de la conception du système PIJ. Cependant, il n'en demeure pas moins éloigné de nos préoccupations sur la médiation entre les pratiques sociales des intervenant(e)s à la Protection de la jeunesse et le système PIJ, au quotidien.

Il nous faut donc un cadre d'analyse qui tienne compte du contexte où, un système d'information, à la manière du système PIJ dans l'organisation de la Protection de la jeunesse, « encode et encastre le travail de différentes façons. Ce système peut directement prétendre représenter ce travail. Il peut prendre assise au milieu de ce travail et exiger qu'on s'active autour de lui » (Leigh Star 1999 : 385). Parce que l'intervention de la Protection de

la jeunesse nous apparaît de plus en plus définie comme un travail, c'est-à-dire une activité rationnelle par rapport à une fin (Habermas, 1973 : 21), où la tâche est prescrite et la production établie à 52 dossiers par année. C'est dans cette structure sociale, que règne la médiation technique, c'est-à-dire «l'enchevêtrement de la technique et du social» (Chambat, 1994 : 257).

Cette analyse de la médiation, en tant que mise en relation entre la personne et l'objet technique, ne peut réduire la pratique professionnelle d'un(e) intervenant(e) à la Protection de la jeunesse à une pratique de consommation. Nous réaffirmons que «parler de pratique d'un ou d'une travailleuse sociale, c'est saisir les activités comme un exercice de l'autonomie professionnelle» (Nélisse, 1997 : 137). Pour le «professionnel engagé dans une activité, la technique est un choix, un faire, une composition ad hoc de trois types d'éléments différents: des outils (instruments, objets techniques, équipements matériels); des savoir-faire ou méthodes (approches, modèles, règles de l'art, habitus, équipements incorporés); des technologies (cadres situationnels et représentationnels, équipements cognitifs collectifs, programmes-cadres)» (Nélisse, 1997 : 137).

Ce modèle d'analyse doit ainsi tenir compte du contexte mais également de l'usage des intervenant(e)s du système PIJ. Usage, que nous prenons maintenant le temps de définir.

2.2 Usage / Pratique

Au cours des années 80, nous avons assisté à l'explosion dans la diffusion des techniques, et celle-ci montre la place cruciale occupée désormais par la médiation technique dans l'accomplissement d'une multitude d'activités. Dans la littérature s'intéressant à ce phénomène, la distinction entre les concepts d'usage et de pratique des objets techniques, est de fait, souvent ténue selon Josianne Jouët (1993), car les termes sont fréquemment employés l'un pour l'autre. «L'usage est cependant plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des

techniques (l'usage) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil » (Jouët, 1993 : 371). Dans cette perspective le concept d'usage n'est lié qu'au mode d'emploi et règles d'utilisation, c'est-à-dire aux normes de conduite face à l'objet technique.

Par ailleurs, Florence Millerand précise le concept d'usage en retenant les considérations suivantes:

L'usage renvoie à l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques; son usage devient «social» dès qu'il est possible d'en saisir – parce qu'il est stabilisé – les conditions sociales d'émergence. En retour, il devient possible d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets (Millerand, 1999 : 4).

De son côté, Pierre Chambat (1994) apporte au concept d'usage, des distinctions relatives au mode d'appréhension de l'objet. En effet, « les objets envisagés comme «outil» conduisent à une conception de l'usage comme une utilisation plus ou moins fonctionnelle et performante. Tandis que la substitution de la notion d'objet par celle de «dispositif» témoigne d'une conception de l'usage comme l'assujettissement plus ou moins accentué à des normes sociales » (Chambat (1994), cité par Millerand, 1998 : 8). À ce propos, nous considérons que le système PIJ, implanté dans les Centres jeunesse du Québec, correspond à cette définition de dispositif technique, en raison du cadre normatif qui le chapeaute. Un cadre normatif est un document de référence dont le contenu vise notamment à baliser les éléments saisis, la nature de leur codification, les règles et procédures de validation et de transmission des données.

Le cadre d'analyse que nous adoptons est l'étude des usages, définie comme l'observation de ce que les gens font effectivement avec les objets et dispositifs techniques et plus encore. À l'instar de Proulx (2002), les usagers et modèles d'usage des TIC se situent dans un contexte spécifique de pratiques sociales (travail, loisirs, famille). Dans ce contexte donné de vie quotidienne, l'utilisateur investit l'objet technique de significations subjectives (projections, associations). Les usages s'inscrivent dans un système de rapports sociaux

(rapports de domination économique, rapports de sexe, rapports intergénérationnels) et dans un mode de vie qui agit sur les usages autant qu'il est concrétisé par eux.

Comme Breton et Proulx le spécifient:

Avec la notion d'usage, nous sortons du strict cadre de l'utilisation fonctionnelle de l'objet technique. L'éclairage fourni par ce contexte élargi permet une compréhension de la confrontation de l'utilisateur avec le dispositif technique dans toute son épaisseur sociale. L'utilisateur peut par exemple posséder une histoire personnelle passée avec une catégorie de dispositifs qui le prédispose à certaines attitudes ou à certaines représentations de la technique. (Breton et Proulx, 2002 : 258)

« La description précise, l'analyse et la compréhension nuancée des phénomènes d'usage et d'appropriation des objets et dispositifs techniques permettent de saisir avec plus de finesse la complexité et les subtilités de la détermination du phénomène technique dans notre vie quotidienne » (Breton et Proulx, 2002 : 254). Cette analyse tient compte que, dans un contexte donné de vie quotidienne, l'usager investit l'objet technique de significations subjectives (projections, associations).

Cependant, une première analyse de nos résultats nous a incités à considérer les usages du système PIJ en conformité avec le cadre d'analyse des normes de conduite de Garfinkel (1967). Celui-ci distinguant, quatre types de normes de conduite. Le premier correspond aux rationalités que l'observateur scientifique prend comme « normes idéales » (Garfinkel, 1967 : 423). À notre avis, ces normes idéales font l'objet d'une description détaillée dans les cahiers de procédures du système PIJ et nous seront utiles comme point d'ancrage pour observer la présence de variation dans les usages des intervenant(e)s, s'il y en a.

En deuxième lieu, figurent les normes « opératoires » À ce niveau, « la norme apparaît construite par le sujet en fonction de ses besoins » (Garfinkel, 1967 : 423).

En troisième lieu, nous faisons référence à ces rationalités en tant que « standards de pensée et de conduite qui ne contredisent pas le respect pour les ordres routiniers de l'action

dans la vie quotidienne. On évoque de tels standards en termes de conduites « raisonnables » (Garfinkel, 1967 : 423).

En quatrième lieu, selon Garfinkel il y a « les rationalités en tant que normes opératoires des activités réelles de la vie courante » où le sujet peut finalement se passer de la norme établie sans attendre un soutien social à son usage (Garfinkel, 1967 : 425). Nous identifierons ce type comme étant des conduites déifiantes.

Ces catégories plus générales ont permis une première catégorisation des usages observés, sans inférer immédiatement avec les concepts théoriques sur l'appropriation.

2.3 De l'usage à l'appropriation

Selon Breton et Proulx (2002), nous pouvons parler d'appropriation lorsque trois conditions sociales sont réunies. Dans le contexte qui nous préoccupe, il s'agit pour le ou la travailleuse sociale, premièrement de démontrer un minimum de maîtrise technique et cognitive de l'objet technique. En deuxième lieu, cette maîtrise devra s'intégrer de manière significative et créatrice aux pratiques quotidiennes de l'intervenant(e). Troisièmement, l'appropriation ouvre vers des possibilités d'intervention directe des utilisateurs sur les objets techniques qu'ils manipulent selon Akrich (1998, cité par Breton Proulx 2002 : 267), soit : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement

À l'instar de Proulx (2005) nous utiliserons ces quatre formes d'intervention directe des utilisateurs comme catégorie d'analyse. Afin de réaliser ces objectifs théoriques, nous avons défini ces quatre derniers concepts et les avons détaillés en objectifs opérationnels.

Il y a « Déplacement » lorsque l'utilisateur modifie le spectre des usages sans introduire de modifications majeures dans le dispositif technique. À nos yeux, l'intervenant(e) peut faire preuve de déplacement lorsqu'il ou elle construit la règle mais de

façon très limitée, c'est-à-dire au pied de la lettre. Par exemple, l'intervenant social qui respecte la consigne d'utilisation du module Système soutien à la pratique (SSP) mais se limite à l'amorcer et de répondre en 5 minutes, à un questionnaire qui pourrait en prendre minimalement 20.

Il y a « Adaptation » lorsque l'utilisateur introduit quelques modifications dans le dispositif pour l'ajuster à son usage ou à son environnement, mais sans changer la fonction première de l'objet technique. Un exemple d'adaptation serait l'intervenant qui écrit son suivi d'activités en style télégraphique.

Il y a « Extension » lorsqu'on ajoute des éléments au dispositif permettant d'enrichir la liste des fonctions. L'exemple couramment donné est celui d'ajouter une chaudière à la brouette afin d'en augmenter la capacité de chargement. Dans notre situation, ce qui nous apparaît comme de l'extension pourrait être des ajouts au système PIJ, comme l'a fait le Centre jeunesse de la Montérégie avec leur application maison de formulaires informatisés extrayant les données nominatives du système PIJ sur le client à titre de renseignements à l'intention des familles d'accueil.

Il y a « Détournement » lorsque l'utilisateur se sert du dispositif pour un propos qui n'a rien à voir avec les usages prévus. Par exemple, utiliser un cellulaire comme détonateur à distance. Pour le système PIJ, le détournement pourrait prendre, à nos yeux, une forme plus symbolique, et son temps d'utilisation devenir un argument pour éviter que le chef lui assigne une urgence.

D'autre part, pour fins d'exhaustivité, il nous apparaît nécessaire de considérer également deux autres catégories, provenant de la théorie diffusionniste que sont : la discontinuité et le rejet face à une innovation.

La « Discontinuité » ayant lieu lorsqu'un individu ou une organisation décide de rejeter une innovation après l'avoir précédemment adoptée (Rogers, 2003 : 178). Tandis que

le « Rejet » peut prendre une forme active ou passive mais résulte par le fait qu'un individu ou une organisation rejette une innovation sans même l'avoir adoptée précédemment.

CHAPITRE III

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Dans le chapitre qui suit, nous nous consacrerons à la présentation de notre démarche méthodologique. Nous tenterons de justifier et de rendre compte de ce qu'on a fait pour tenter de répondre à la question principale de recherche. Dans les pages suivantes, nous verrons d'abord les fondements épistémologiques qui nous ont influencés dans l'analyse des données. Par la suite nous procèderons à la description des procédures de collecte d'information et aux procédures d'analyse et de traitement des données amassées.

3.1 Position épistémologique

D'emblée, nous pouvons affirmer que le choix du sujet et du milieu de recherche que nous avons fait, est lié à notre expérience professionnelle des dernières années. Travailleur social à la Protection de la jeunesse de 1992 à 2007, et Agent de planification de programme et de recherche (APPR) dans l'équipe Support-PIJ depuis 2007, ces expériences professionnelles ont grandement influencé nos choix méthodologiques, à commencer par notre impossibilité à prétendre à l'objectivité et la neutralité positiviste.

À cet effet, notre opinion est que : « les méthodes dites scientifiques sont le résultat de la mise en récit de ce que font ou pensent faire les scientifiques » et « que toute observation est guidée par une intention et par un intérêt : il n'y a pas de connaissance totalement neutre » (Fourez, Larochelle. 2004 : 45).

Il apparaîtra clairement au lecteur que notre point de vue sur la médiation des TIC et le travail social est critique. Nous pouvons affirmer que l'origine même de ce projet de

recherche est une réaction d'incompréhension du lien entre le travail social et l'informatique. Si nous pouvons soutenir aujourd'hui que la présente démarche intellectuelle a temporisé nos affections premières, nous demeurons néanmoins sceptique à l'endroit des prétentions du système PIJ, de représenter la pratique sociale en Protection de la jeunesse.

Il convient toutefois de bien préciser que ce que nous souhaitons plus particulièrement, c'était de comprendre le phénomène. Pour cette raison, nous avons choisi une méthodologie qualitative pour sa logique essentielle, qui est justement compréhensive. Nous privilégions : « la description des processus plutôt que l'explication des causes, la profondeur des analyses plutôt que la multiplication des cas, la richesse des données plutôt que la précision des mesures » (Mucchielli, 2004 : 189).

De plus, contrairement à la recherche quantitative, dans la recherche qualitative le chercheur prend part à la collecte des données sur le terrain et les outils de collecte dont il dispose sont : l'entrevue, l'observation, les documents imprimés et les notes de terrains (Fortin, 2006 : 27). Ainsi, pouvons-nous considérer notre propre expérience professionnelle comme une position d'observateur participant au risque de manquer de recul et de perdre en objectivité. L'avantage est cependant clair, en termes de production de données : « cette méthode permet de vivre la réalité des sujets observés et de pouvoir comprendre certains mécanismes difficilement décryptables pour quiconque demeure en situation d'extériorité. En participant au même titre que les acteurs, le chercheur a un accès privilégié à des informations inaccessibles au moyen d'autres méthodes empiriques (Soulé, 2007 : 128).

De surcroît, nous sommes conscient que notre opinion personnelle demeure un risque de biais important, néanmoins, « le chercheur doit s'assurer que les données ou les résultats de la recherche reflètent les expériences et les points de vue des participants et non pas les siens. Les notions de crédibilité, d'authenticité et de transférabilité des données sont mises au premier plan » (Fortin, 2006 : 27). C'est dans cette optique que nous avons entrepris notre recherche.

3.2 Approche méthodologique

Au cours de l'élaboration de notre recherche, nous avons été influencé par deux types de recherche qualitative, soient : la théorie ancrée (*Grounded theory*) et l'ethnométhodologie, que nous présentons ici.

3.2.1 La théorie ancrée (*grounded theory*)

La perspective développée par Barney G. Glaser et Anselm L. Strauss (1967) se construit en réaction contre les faiblesses du niveau de théorisation atteint par les recherches quantitatives : « Our basic position is that generating grounded theory is a way of arriving at theory suited to its supposed uses » (Glaser et Strauss, 1967 :3). De plus, les auteurs réagissent aux théories « hypothético-déductives » et le fait qu'elles « forcent » souvent le réel pour que les données rentrent dans les cadres *a priori*. « We shall contrast this position with theory generated by logical deduction from *a priori* assumptions » (Glaser et Strauss, 1967 :3). À leur avis, la collecte « neutre » des données ne fournit aucun moyen pour l'interprétation et donc oblige à fonctionner par spéculation.

L'ambition des auteurs, que nous traduisons ici librement, est de produire une théorie 1) apte à la prédiction et l'explication du réel (*behavior*) 2) utile à l'avancement des théories sociologiques 3) applicable dans la pratique donnant aux praticiens de la compréhension et du contrôle des situations 4) permettre une perspective sur le réel (*behavior*) – un positionnement à prendre en regard des informations recueillies et 5) guider et fournir un style pour la recherche sur une sphère particulière du réel (*behavior*).

Par contre, la théorisation ancrée ne peut figurer qu'à titre d'influence dans notre recherche, car selon Gazer et Strauss, nous avons abordé le terrain de façon similaire aux approches déductives, commençant par lire les écrits scientifiques du domaine de recherche.

À partir de cette recension des écrits, nous avons déduit un cadre théorique que nous avons vérifié tout au long de la recherche. La « *Grounded theory* » procède plutôt à l'inverse :

« Dans l'approche de la « *Grounded theory* », le chercheur commence par une collecte de données de terrain et analyse immédiatement de manière théorisante. Lorsque, après plusieurs épisodes d'alternance et d'interaction entre la collecte et l'analyse des données, la théorie semble suffisamment fondée et développée à partir des données empiriques, alors il se réfère aux écrits scientifiques pour y puiser des idées à confronter la théorie émergente» (Guillemette, 2006 : 35).

Selon la « *grounded theory* », une théorie doit être dérivée des données, non pas déduites des hypothèses déductives. En partant d'une théorie, les auteurs risquent d'inhiber leur possibilité de laisser émerger de nouvelles catégories préoccupés qu'ils seront de sélectionner leurs données.

Cependant, par rapport aux objectifs de la présente recherche, la « *grounded theory* » nous apparaît avoir le défaut de sa préoccupation première, c'est-à-dire de trouver de la théorie derrière les données que nous confiera le terrain. Alors que nos objectifs sont en quelques sortes : la description précise, l'analyse et la compréhension nuancée des phénomènes d'usage et d'appropriation d'un dispositif techniques. Le recours à un autre modèle d'analyse nous est apparu nécessaire afin de maintenir une cohérence dans notre démarche. Notre attention s'est donc tournée vers l'ethnométhodologie.

3.2.2 L'ethnométhodologie

« L'ethnométhodologie est l'étude des connaissances et des activités pratiques de la vie ordinaire des individus dans leurs interactions et leur rapport à la société. Son objet est le processus d'élaboration des raisonnements et des règles mises en jeu lors de situation d'interaction (...) » (Le Breton 2004 : 143). La tâche de l'ethnométhodologie est définie comme étant « l'analyse des activités de la vie quotidienne, des méthodes que les membres utilisent pour rendre ces mêmes activités visiblement rationnelles et rapportables à toutes fins pratiques, c'est-à-dire descriptibles » (Le Breton, 2004 : 149). « L'objectif est précisément

de réinsérer le discours (ou l'écriture) dans des circonstances organisationnelles qui lui confèrent son sens effectif et de le traiter comme étant «organiquement» en relation mutuelle avec ces circonstances » (Le Breton, 2004 : 149).

Plutôt que de mettre à jour des règles régissant les conduites de manière extérieure aux individus, les interactionnistes, nous dit Le Breton, « mettent en évidence les ethnométhodes à travers lesquelles les individus les actualisent, la manière dont ils savent appliquer les procédures de sens commun *had hoc* ». Et le *had hosing* est défini comme étant « cette capacité de faire fonctionner les règles sans accroc » (Le Breton 2004 : 59). Donc, au lieu de faire l'hypothèse que les individus suivent des règles, « l'ethnométhodologie s'intéresse plutôt aux méthodes par lesquelles ils les mettent en œuvre ou les détournent » (Le Breton, 2004 : 152). Selon Le Breton (2004):

« Pour les interactionnistes les règles ne préexistent pas à l'action, elles sont mises en œuvre par les acteurs à travers leur définition de la situation. Le contexte n'est pas l'élément contraignant et extérieur qui détermine l'action, il est interprété. À l'encontre du paradigme normatif qui privilégie l'explication des comportements par le respect des normes et des règles, pour les interactionnistes, les acteurs ne cessent de les plier à leur usage » (Le Breton, 2004 : 58).

C'est l'usage que les individus font des règles qui permet de comprendre leur comportement (Le Breton, 2004 : 59). Garfinkel (1967) et l'ethnométhodologie née de ses travaux, s'est intéressé à cette capacité des individus à faire fonctionner les règles sans accroc. Son souci majeur est la pénétration des règles et des méthodes qui alimentent les routines de comportements vécus par les membres. Sa méthode est fondée sur une démarche inductive plutôt que déductive, elle entend se mettre à l'écoute des activités de pensée et d'action courantes sans préjuger de leur signification.

Dans le cadre de notre mémoire, nous présenterons nos résultats à la manière qu'adoptent plusieurs ethno méthodologues, c'est-à-dire selon les trois prémisses exposées par VanMaanen (1988) : « Perhaps the most striking characteristic of ethnographic realism is the almost complete absence of the author from segments of the finished text. Only what members of the studied culture say and do and, presumably, think are visible in the text »

(VanMaanen, 1988 : 46). «The second convention associated with realist tales is a documentary style focused on minute, sometimes precious, but thoroughly mundane details of everyday life among people studied » (VanMaanen, 1988 : 48). En troisième et dernier lieu, doit être présentée l'explication des différents événements fournis par les membres de la culture observée : « Unlike a traveler's tale or an investigative report, an ethnography must present accounts and explanations by members of the culture of the events in their lives – particularly, if not exclusively, the routine events » (VanMaanen, 1988 : 49).

3.3 Échantillonnage

Les entretiens que nous avons réalisés avec les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse ont été réalisés au cours de l'hiver 2009, dans trois équipes du Centre jeunesse de la Montérégie.

Considérant que dans la médiation des pratiques sociales à la Protection de la jeunesse et des TIC, tous les intervenant(e)s sont appelé(e)s à répondre aux mêmes consignes, nous n'avons pas fait de distinctions entre les points de services d'un même Centre jeunesse, une précision que l'on considérerait importante de faire, avant de présenter nos critères d'échantillonnage.

L'échantillon était intentionnel, c'est-à-dire que nous avons choisi les personnes à interviewer selon les critères suivants :

- Avoir plus de deux ans d'expérience de travail en protection de la jeunesse
- Titulaires et non-titulaires de postes
- Détenteurs d'un bac ou d'une maîtrise en travail social
- Être assignés à une équipe d'Évaluation Orientation.

Le choix par rapport aux critères précis d'études en travail social ne se voulait pas corporatiste, mais cherchait surtout à faciliter et uniformiser l'analyse des données en lien avec la perception d'intervenant(e)s provenant d'une discipline académique spécifique. De plus, nous souhaitons que les personnes interviewées travaillent aux étapes d'évaluation-orientation parce qu'elles sont exposées à l'utilisation du système expert (SSP), un programme informatique d'aide à la décision, ce qui n'est pas le cas des intervenants de l'application des mesures.

La taille de l'échantillon est de huit personnes. En cours de réalisation de ces entrevues, nous avons cherché deux cas d'exception, c'est-à-dire deux cas atypiques, comme le suggère la méthodologie qualitative lorsqu'il s'agit de petits échantillonnages (Maxwell, 1999). Nous avons donc identifié deux intervenants qui nous semblaient correspondre à ce critère, c'est-à-dire qui se démarquent des six autres soit par une position plus critique ou plus positive vis-à-vis du système PIJ.

Nous sommes conscient des limites de notre projet de recherche à l'effet qu'avec un échantillon de huit sujets, nous n'avons pu obtenir une saturation des données, c'est-à-dire une situation dans laquelle celles-ci n'apportent plus d'informations nouvelles (Sandelowski, cité par Fortin, 2006 : 240), toute généralisation des résultats est, par le fait même, risquée. Par contre notre recherche a une visée exploratoire et souhaite décrire les usages des intervenant(e)s de l'évaluation-Orientatation (E-O) à la Protection de la jeunesse du système PIJ.

Le repérage de l'échantillon s'est effectué à partir de deux stratégies. Nous avons d'abord procédé par « relais », en abordant les chefs de service du Centre jeunesse ayant à leur charge la supervision d'une équipe évaluation-orientation susceptible de nous mettre en contact avec un(e) intervenant(e) correspondant à nos critères. En deuxième lieu nous avons utilisé la méthode dite « boule-de-neige » c'est-à-dire une méthode qui part d'intervenant(e)s pouvant nous mettre en contact avec d'autres.

Sur référence de la personne relais, un premier contact auprès des personnes repérées s'est effectué directement, en leur fournissant les informations nécessaires concernant la démarche de recherche et en s'assurant de leur consentement.

Voici les personnes que nous avons rencontrées, et leurs caractéristiques en fonction de nos critères :

- Camille 27 ans, remplaçante et intervenante sociale depuis 2006.
- Nadine 40 ans, titulaire de poste et intervenante sociale depuis 1994.
- Laurence, 25 ans, remplaçante et intervenante sociale depuis 2006.
- Gontran, 43 ans, titulaire de poste et intervenant social depuis 1992.
- Claude, 35 ans, titulaire de poste et intervenant social depuis 2002.
- Euclide, 44 ans, titulaire de poste et intervenant social depuis 1997
- Lynda, 30 ans, remplaçante et intervenante sociale depuis 2007
- Mike, 25 ans, remplaçant et intervenant social depuis 2007.

3.4 Collecte de données

Pour notre collecte de données, nous avons privilégié l'entrevue semi-dirigée. Nous avons arrêté une liste des sujets à aborder, formulé des questions concernant ces derniers et les avons présentées au répondant dans l'ordre que l'on jugeait à propos. Autant que possible, des questions ouvertes ont été utilisées, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas imposé de catégories de réponses et le répondant est demeuré libre de répondre comme il le voulait. Nous souhaitions en utilisant l'entretien semi-dirigé à question ouverte fournir au répondant l'occasion d'exprimer ses sentiments et ses opinions sur le sujet traité.

Le déroulement de l'entrevue s'est effectué dans un climat généralement détendu. Nous avons remarqué que quelques répondant(e)s ont manifesté des préoccupations relativement à leur performance. Leurs inquiétudes étaient principalement liées à leur souci de ne pas répondre assez explicitement aux questions. Bien que nous ayons offert aux

participant(e)s de les rencontrer à l'endroit de leur convenance, l'ensemble des entrevues s'est déroulé dans le bureau des intervenant(e)s. À notre étonnement, nous nous attendions à ce que l'entrevue soit interrompue pour des motifs d'urgence, comme ce fut le cas lors de notre première entrevue pré-test, mais heureusement, rien n'en fut.

Voici les questions que nous avons formulées à partir du cadre théorique exposé précédemment et qui ont guidées nos entrevues :

- Comment avez-vous appris l'existence du système PIJ?
- Selon vous, quelles habilités facilitent à l'utilisateur une maîtrise minimale du système?
- Qu'est-ce que l'on a fait ou que l'on aurait dû faire pour vous faciliter votre apprentissage du système?
- Aujourd'hui, en cas de problème, de besoin d'aide, à qui vous référez-vous?
- Pourriez-vous me décrire votre journée d'hier?
- Cette journée est-elle représentative de vos activités habituelles?
- Utilisez-vous souvent le système PIJ?
- À quelles fins l'utilisez-vous le plus souvent?
- Qu'est-ce que le système PIJ apporte à votre pratique?
 - Quels avantages voyez-vous au système PIJ?
 - Quels inconvénients voyez-vous au système PIJ?
- Quelle peut-être votre contribution au maintien et à l'amélioration du système PIJ?
- Comment, concrètement, composez-vous avec les contraintes de temps dans votre pratique?
- À votre avis, pour quelles raisons les champs « Saisie par » et « Saisie le », ont été ajoutés à la fenêtre « suivi d'activités »?
- Que pensez-vous de la standardisation des pratiques en Protection de la jeunesse?
 - En quoi, selon vous, PIJ peut, ou non, y contribuer?
- Qu'est-ce qu'évoque pour vous un système soutien à la pratique?
- En quoi le système expert (SSP) répond ou non à votre représentation d'un système soutien à la pratique?
- Est-ce que cela vous arrive d'être influencé dans votre décision sur la compromission par le système expert?
- Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du système expert que faites-vous?
- Que pensez-vous de la fonction de rédaction de rapport de SSP?

La collecte des données s'est effectuée du mois de janvier 2009 au mois de mars 2009. Huit entretiens ont eu lieu d'une durée moyenne d'une heure. Nous avons retranscrit l'ensemble de l'entretien sous forme de verbatim, aux fins d'analyse. À la conclusion de

cette étape, nous nous sommes retrouvés avec un document totalisant 231 pages, dites de « données brutes » (Miles et Huberman, 2003 : 102).

3.5 L'analyse des données

Nous avons dans un premier temps procédé à l'imprégnation de nos données en retranscrivant intégralement les entretiens, que nous avons ensuite relu plus d'une dizaine de fois. Au gré de ces relectures nous avons noté nos réflexions ou autres remarques dans les marges. Une fois l'imprégnation de nos données complétée, nous avons procédé à une synthèse, entretien par entretien, en tenant compte pour chacun des entretiens, de la logique du discours centré sur les minutes. Nous avons sélectionné et passé au crible ces matériels pour identifier des phrases similaires, des thèmes communs.

La méthode de condensation et catégorisation du matériel que nous avons utilisée, est qualifiée de codification thématique, selon Miles et Huberman (2003). En première analyse, ces thèmes ont été une façon de regrouper ces résumés en un nombre plus réduit de thèmes ou d'éléments conceptuels, ce qui nous a permis dans un premier temps de classer les données en trois catégories constituées des objectifs de recherche, c'est-à-dire la mise en formes des usages, l'usage au quotidien et création de nouveaux usages

Nous avons ensuite approfondi notre analyse du matériel en définissant plus clairement les catégories et en leur attribuant des sous-catégories. Ainsi le tableau suivant a graduellement pris forme.

Mises en formes des usages	Usages antérieurs	Domestiques
		Professionnels
	1er Contact	Formation
		Support technique
		savoir-faire mobilisés
Usages quotidien	Tâches prescrites	
	Activités	Cliniques
		Techniques
	Normes de conduites	Idéales
		Opératoires
		Raisonnables
		Défiantes
Création nouveaux usages	Déplacement	
	Adaptation	
	Extension	
	Détournement	
	Discontinuité	
	Rejet	Passif
		Actif
	Représentations	du travail social
		des TIC
		de PIJ

Tableau 3.5.1 Catégories d'analyse

Une fois ces catégories créées, nous pouvions passer à l'étape suivante de l'analyse des données et commencer à associer certains passages des entrevues à des éléments ou à des relations entre éléments retenues dans notre modèle initial.

Il restait ensuite à synthétiser le contenu des extraits relatifs à chacun des thèmes de manière à en faire ressortir l'essentiel par rapport à notre question de recherche et en quoi ces extraits confortaient ou ébranlaient notre compréhension du problème.

Lors de la rédaction, les données ont pu être graduellement assimilées au cadre théorique, en retenant la possibilité que de nouveaux concepts théoriques puissent émerger en cours de processus. De fait, nous avons dû retravailler notre cadre théorique afin qu'il reflète les catégories émergentes, notamment à ce qui a trait aux normes de conduites qui nous permettaient une analyse des usages quotidiens sans immédiatement faire appel aux catégories de l'appropriation.

Tout au long du processus, nous avons étroitement été supervisé par nos directeurs qui ont contrôlé la méthodologie, tant dans l'analyse que dans les résultats produits.

3.6 Dimensions éthiques

Certaines mesures ont été prises afin de veiller à l'anonymat et au consentement libre des répondant(e)s. D'abord, le lieu et le moment de l'entrevue ont été laissés à la discrétion des personnes intéressées. Après leur acceptation à participer à l'entrevue, elles ont été informées des objectifs et des modalités de la recherche ainsi que de l'utilisation des données recueillies. Un formulaire de consentement a été signé par les deux parties attestant des engagements respectifs, du consentement libre et de la possibilité de mettre fin à sa participation en tout temps (*voir p.92*).

D'autres parts, il importe de souligner que l'objet de notre recherche ne concerne pas directement la clientèle du Centre jeunesse et par le fait même, un accès au dossier confidentiel de celle-ci n'était pas nécessaire. Nous ne souhaitons pas de détails cliniques de l'intervenant(e) interviewé(e). S'il est advenu que nous soyons mis aux faits d'informations confidentielles, nous nous sommes engagés, au même titre que pour les intervenant(e)s participant(e)s, à ce que tous les noms qui nous ont été donnés, dans le cadre des entrevues, soient systématiquement changés. À ce sujet, nous avons fait la transcription des entrevues nous-mêmes et tout le matériel a été protégé.

En dernier lieux, nous comptons présenter nos résultats comme se passant dans une organisation fictive, afin de garder confidentiel le Centre jeunesse participant et éventuellement éviter de retracer les participants. Cependant, les participant(e)s ont été avisés des risques associés à la participation à cette recherche, notamment que malgré nos précautions la possibilité de faire des liens entre le contenu rapporté dans le présent mémoire permettant d'identifier le Centre jeunesse et/ou les personnes participantes, demeurerait présente.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de notre recherche sur la médiation des TIC dans la pratique sociale en Protection de la jeunesse. Il décrit les interactions entre l'intervenant(e) et le système PIJ sous trois différents angles. Dans un premier temps, en considérant les premiers contacts entre les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse et le système PIJ. Nous nous interrogeons alors sur : comment s'effectue l'acquisition d'une maîtrise du système PIJ, par les intervenant(e)s ? Quels sont les savoir et les savoir-faire mobilisés, lorsqu'ils ou elles utilisent le système PIJ ?

Ensuite, nous décrivons les interactions entre les intervenant(e)s et le système informatique. Il y sera analysé comment le système PIJ s'est intégré de manière significative aux pratiques quotidiennes des intervenant(e)s.

En troisième et dernier lieu, on aborde les interactions entre les intervenant(e)s sociaux et les règles prescrites du dispositif technique. Sera décrit comment ils font « fonctionner les règles sans accroc » (Le Breton 2004 : 59) c'est-à-dire, comment de nouveaux usages du dispositif technique sont créés en fonction de leurs besoins.

4.1 Appropriation par la maîtrise technique

En 2003, le Système clientèle Jeunesse est implanté dans l'ensemble des Centres Jeunesse du Québec (*voir Appendice 4, p.96*). Pour certains intervenants déjà en fonction à ce moment là, PIJ leur est présenté ainsi :

Le premier contact, c'a été un mémo de notre direction qui nous parlait de l'implantation éventuelle de PIJ. Le système avant ça, j'essaie de voir, ce n'était pas Oracle ? Pis avant ça, Wang. Je me rappelle, ils nous parlaient de l'éventuelle application d'un système révolutionnaire. La façon qui nous ont vanté ça, c'était beaucoup que c'à allait être un système provincial. On aurait accès à toutes les banques de données provinciales. (...) les gens partout en province seraient facilement retraceable par l'informatique. Fait que ça a été ça. C'est de même que le système nous était proposé (Gontran)

Avant le système PIJ, y avait-il d'autres systèmes informatiques d'implantés à la Protection de la jeunesse? Plusieurs répondent «oui mais» :

T'avais pas vraiment de matériel, t'avais pas de contenu d'écrit ou de textes. C'était plus une saisie de données. Faits fondés. C'est ça, c'était beaucoup plus administratif. Faits fondés ou non démontrés, SD non compromis, SD compromis. Pis quand notre rapport papier était terminé, on donnait ça, rappelle toi Martin, on cochait un formulaire, pis la secrétaire rentrait ça dans l'informatique. Sauf que ça ne parlait pas ben, ben, de la clientèle. C'était des statistiques. (Gontran)

Pour toi, Nadine, comment a été ton premier contact avec PIJ?

Ben moi en 2003, j'étais en congé de maternité. Quand je suis revenue tout le monde était déjà dans PIJ, moi je fais : heu!!! Ça m'apparaissait énorme parce que quand je suis partie, je n'avais pas cette bibitte-là sur mon bureau. Ça n'existait pas. Je suis revenue, là chaque intervenant avait son PC (Nadine).

Elle n'était pas la seule impressionnée par le déploiement de ce nouveau système informatique. À l'annonce de l'implantation de PIJ, Euclide nous dit :

Je voyais ça comme un système qu'on m'imposait (...) moi je me disais : ce n'est pas vrai que je vais embarquer dans ce système-là. Moi, je ne suis pas une secrétaire. Ce n'est pas vrai, je n'ai pas été élevé avec l'informatique. Fait que je voyais ça gros, gros, gros, gros (Euclide).

Pour Camille, qui commençait à travailler pour les Centres jeunesse au moment du déploiement en 2003, elle parle de l'implantation du système PIJ comme le fait d'avoir été là : « avec les Dinosaures qui n'avaient jamais vu d'ordinateur et qui angoissaient ».

D'autres intervenants, ayant commencé à travailler après 2003, considèrent que leur premier contact avec PIJ n'a pas été un évènement en soi : « pour moi, c'est un environnement Windows comme un autre. Quand je suis arrivé avec ça, c'était juste un autre

programme à apprendre. J'étais déjà programmé à l'intégrer rapidement. Fait que le premier contact fut facile » (Claude).

Depuis l'implantation du système en 2003, tous les nouveaux intervenant(e)s sont convoqué(e)s à une formation d'une durée de trois jours, durant laquelle ils s'initieront à naviguer à travers les différents modules et fenêtres du système PIJ. L'exercice consiste globalement à faire cheminer une situation fictive à travers les différentes étapes de l'organisation des services de la Protection de la jeunesse. Cette formation revêt un caractère obligatoire sans quoi, l'intervenant(e) n'a simplement pas accès au système. Nadine exprime cette contrainte ainsi:

C'est PIJ. Ok, parfait, je commence à travailler. Ah, mais là tu ne peux pas commencer à travailler parce que ... Ils attendaient que j'aie la formation PIJ, la semaine suivante. Mais pendant une semaine là, je poignais des intervenants, je leur disais : écoutez, je peux-tu faire quelque chose? Ça n'a pas de sens! Je ne pouvais rien faire parce que là je n'avais pas PIJ (les accès au système) (Nadine).

Pour certain(e)s intervenant(e)s plus anciens cette formation a revêtu un caractère de session de persuasion de la part de l'organisation face à ses choix :

Lorsque la formation est arrivée, j'ai trouvé ça quand même intéressant. J'étais vraiment fermé par exemple. J'ai eu un formateur, peut-être c'est à cause de la façon qu'il a amené ça, je n'étais quand même pas tout seul, qui était rébarbatif face à ça. La façon qu'il nous l'a amené, je pense que ça nous a ouvert les esprits, pis moi je suis tout à fait à l'aise de le dire aujourd'hui que ça m'a ouvert l'esprit face à ça. Pis j'ai été formé. C'est sûr qu'au début c'a été difficile. Il y a plein de choses, mais je m'y suis intéressé de plus en plus (Euclide).

Tandis que pour les autres comme Laurence, qui ont entamé une pratique professionnelle à la Protection de la jeunesse, après l'implantation du système PIJ, cette session de formation ne revêt qu'un caractère de formalité dont la pertinence semble discutable : « il y a des choses plus techniques que ça prenait vraiment la formation ». Camille ajoute : « Quand même trois jours on a fait le tour, sauf que c'est beaucoup de nouvelles informations en peu de temps ». Claude abonde dans le même sens : « au départ, on avait une formation PIJ. Je dis une formation mais c'était plus de l'information. C'est-à-

dire qu'on expliquait, on prenait les grands onglets puis les onglets principaux puis on nous les décrivait ».

L'acquisition d'une maîtrise minimale de PIJ semble avoir varié selon les personnes. Certaines soulignent le peu de complexité que représentait pour eux l'apprentissage du système PIJ, notamment en raison des onglets ci-haut mentionnés, qui le composent : « En soit PIJ, ce n'est pas compliqué, faut juste comprendre la mécanique : un onglet suivi d'activité, un onglet Avis alerte. Pour moi, dépendamment de l'intervention que tu veux poser, tu cliques sur l'onglet » (Gontran). À la différence, Euclide exprime un apprentissage plus laborieux et avoue s'être débrouillé essentiellement seul : « Des collègues venaient me dépanner, j'écrivais ce qu'on me disait, tu passes là, tu fais telle, telle, telle étape, je l'écrivais sur un papier puis à un moment donné c'est devenu des acquis. J'ai un tempérament à faire ça tout seul. De piocher tout seul » (Euclide).

En somme, la session de formation apparaît ne pas pouvoir répondre adéquatement à la fois aux besoins de l'organisation et à ceux des intervenants qui devront se trouver d'autres stratégies pour répondre à leurs besoins :

Pour la base, c'était correct. Après le suivi d'activité, comment aller chercher les services, aller chercher telles ou telles affaires. Ce que tu utilises vraiment au quotidien, tu le sais. Le reste, ils te le montrent vite fait, pour certaines affaires. Si tu ne l'utilises pas dans les prochaines semaines, tu l'oublies. Faut que t'ailles rechercher tes collègues, qui eux le savent, pour le refaire (Mike)

Les collègues apparaissent avoir un rôle de référence aux besoins ponctuels de support technique.

Moi je pose beaucoup de questions. Je suis allé poser mes questions à mes collègues pour comprendre. Toujours. C'est rare que je vais appeler. Ben... y as-tu un numéro où on peut appeler? Je sais qu'il y a support informatique quand ça bogue, mais si t'as une question sur comment ça fonctionne, je ne sais pas s'il y a quelqu'un (Laurence).

Non seulement la référence aux collègues apparaît utile à l'apprentissage d'une maîtrise technique mais également à tisser des liens sociaux : « Quand j'ai commencé je me

basais beaucoup sur mes collègues. Je n'avais pas le support d'une personne précise, autre que mes collègues qui étaient bien agréables et bien contents de tous m'aider » (Mike).

Si non, c'est la secrétaire de l'équipe à qui certains intervenant(e)s s'adresseront : « Parce qu'elle est toujours là, elle est facile d'accès, elle passe sa journée à être là dedans. C'est son travail, d'être à l'ordinateur. Je pense qu'on prend pour acquis qu'elle comprend » (Laurence). Une autre intervenant nous ajoute : « Elles sont souvent très sympathiques, très accueillantes. On n'a pas besoin de téléphoner, c'est du face à face » (Camille).

Des intervenant(e)s nous soulignent qu'un des savoir-faire facilitant leur apprentissage du système PIJ, est la connaissance du protocole Windows. Parce que, comme l'a dit Claude, PIJ c'est : « (...) un environnement Windows comme un autre ». Nous lions à ce protocole, l'habilité à se déplacer de fenêtre en fenêtre et de savoir où trouver les informations. Pour y parvenir l'usage de la souris est indispensable. En dernier lieu, les intervenant(e)s semblent convenir de l'importance d'une bonne technique dactylographique, communément appelée le « doigté » en tant que savoir-faire incontournable pour faciliter l'usage du système informatique. Sans quoi, certains choisiront d'adapter leur horaire de travail :

Souvent je vais rentrer plus tôt le matin, parce qu'au niveau de la rapidité, je ne l'ai pas. Ça va me prendre plus de temps pour faire des rapports, des suivis d'activité, que d'autres. Ça, ça fait en sorte que des fois j'ai bien du retard, fait que je vais rentrer plus tôt. Je vais le faire. À quelque part, ça c'est mon problème (Euclide)

4.2 Appropriation par l'intégration aux pratiques quotidiennes

La présente section illustre comment la maîtrise du système PIJ s'est intégrée de manière significative aux pratiques quotidiennes des intervenant(e)s. À cet effet, nous ferons une description sommaire du travail à la Protection de la jeunesse, tel que décrit par les intervenant(e)s eux-mêmes, et de ses espaces de médiation avec le système PIJ.

Tout d'abord, des intervenant(e)s de la protection de la jeunesse restreignent la description de leur travail à leur responsabilité de prendre une décision : « faut que je prenne une décision sur une photo là, actuelle, de ce qui se passe » (Nadine). D'autres feront plutôt appel aux considérations avec lesquelles ils doivent composer en prenant cette décision :

Par rapport à l'évaluation, on a à se poser des questions sur la matérialité (des faits); sur les capacités parentales; la vulnérabilité de l'enfant; les ressources du milieu. C'est ça le concept de protection. (...) ils veulent qu'on décide assez rapidement, ils veulent une rapidité dans la rédaction des rapports pour les faits non-fondés (Gontran).

À tous les jours comment cela se traduit? Lorsque les intervenant(e)s parlent de leur occupation quotidienne, l'essentiel de leur 35 heures par semaine de travail semble se meubler de différentes activités. Camille décrit sa dernière semaine de travail comme suit:

À l'évaluation ça dépend vraiment des journées. Y a des journées où je suis partie toute la journée en entrevue et les deux jours qui suivent, je suis à l'ordinateur. Je fais mes notes ou je fais mes rapports. Il y a des journées où je peux faire deux entrevues le matin et l'après-midi je suis en rédaction. Je rentre mes notes, je rentre mes données. Ça fluctue énormément.

Lundi, j'étais de garde le matin (elle était en disponibilité pour répondre aux situations d'urgence) j'avais un rendez-vous téléphonique après ça, ça a été de la rédaction. En après-midi on avait une réunion d'équipe.

Mardi, j'ai eu une rencontre, fait que j'ai fait de la rédaction pendant une heure et demie le matin, après ça j'étais en rencontre et j'ai fait de la rédaction aussi en après midi.

Mercredi, ça été de la rédaction de rapport.

Le jeudi j'ai fait de la rédaction, mais à peu près une heure et demie sinon j'étais en entrevue. Le vendredi j'ai été en entrevue pendant deux heures et j'ai fait de la rédaction pendant à peu près trois heures.

(...) Sur PIJ, on a 35 heures dans une semaine, je dirais que je passe au moins, entre 10 et 15 heures ». (Camille)

Pour sa part, Laurence décrit sa dernière semaine de travail comme suit : « J'étais au Tribunal une journée, pis j'ai eu une table d'orientation (il s'agit d'une rencontre où sont présents les parents, l'enfant, le réviseur et l'intervenant EO, dans le but de décider des

orientations à prendre avec les services de la Protection de la jeunesse). Il y a deux journées où je n'étais pas au bureau. Pis sur trois journées, j'avais une entrevue en fin de journée ici et une visite supervisée encore en après-midi. Vendredi, j'ai été toute la journée à l'ordinateur, j'ai fait des rapports » (Laurence).

Une visite supervisée est une visite entre un parent et un enfant auquel, généralement, le Tribunal a ordonné qu'elle se déroule sous le regard de l'intervenant de la Protection de la jeunesse. L'intervenant peut être, à ce moment, dans la même pièce que le parent et l'enfant, mais ces visites se déroulent généralement dans une salle d'observation spécialement conçue à cet effet. Deux pièces sont alors séparées d'un miroir, la famille et l'intervenant ayant chacun leur place assignée.

Pour Nadine, sa semaine de travail se résume de cette façon : « à part mes entrevues et mes visites, tu vois, le reste du temps, nécessairement, je nourris la machine » (Nadine). Elle, comme d'autres, estiment passer la moitié de leur temps de travail devant l'ordinateur. Nous nous sommes donc intéressé à savoir de quoi, plus précisément, était meublé ce temps d'utilisation qui semble représenter une part importante des activités quotidiennes des intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse. À cette échelle d'observation, le système PIJ perd de son unité monolithique et son infrastructure devient plus apparente. Ainsi, il ressort que les intervenant(e)s semblent utiliser différents modules du système PIJ, notamment les modules « Usager », « Service » ou « SSP » que nous définirons maintenant.

Le module « Usager », contient les informations nominatives sur les personnes recevant des services de la Protection de la jeunesse ou qui ont simplement fait l'objet d'une demande pour ces services. On y retrouve notamment les coordonnées de l'enfant; de ses parents; la personne qui a la garde physique de l'enfant ainsi que l'école qu'il fréquente; des informations sur sa santé, etc. sont identifiées. Lorsqu'une intervenante nous dit : « Je ne sais pas si on peut dire ça à l'enregistreuse... J'ai des dossiers parallèles. Ce que je fais souvent, c'est que j'imprime le profil de l'utilisateur » (Nadine), on comprend que PIJ permet d'imprimer ces informations sur une feuille, et ce formulaire se dénomme : « Profil de l'utilisateur » auquel

réfère l'intervenante ci-haut. Lorsque ces renseignements ainsi que d'autres documents ne sont pas classés aux archives, dans le dossier physique du client, mais seulement rangés dans le bureau de l'intervenant(e), l'établissement nomme cette pratique comme étant « un dossier parallèle », une pratique apparemment proscrite par l'établissement.

C'est donc ce module « Usager » qui est sollicité lorsqu'un intervenant désire contacter ses clients : « Si je veux parler à un père, je vais ouvrir le système, je vais prendre le numéro de téléphone dans le système pis je vais l'appeler » (Claude).

On retrouve également dans ce même module « Usager » l'onglet « Avis Alerte » décrit comme étant fait « pour les urgences la fin de semaine; laisser des notes claires à RTS (Réception traitement des signalements), je fais un avis alerte » (Nadine). L'avis alerte sert à décrire la situation d'urgence et d'y inscrire les recommandations en cas d'intervention en dehors des heures de bureau. Une fois complété, une icône en forme de point rouge apparaît au haut de l'écran, indiquant à toute personne qui consulte le dossier, qu'il y a des consignes prescrites en cas d'urgence.

Dans l'infrastructure du système PIJ, un deuxième module semble être grandement sollicité, il s'agit du module « Service ». Il est constitué de différents onglets (*voir p.110*), certains comme le « suivi d'activités » faisant plus souvent l'objet de références de la part des intervenant(e)s que d'autres: « Le suivi d'activité, on est tellement habitué de parler au téléphone et de l'entrer tout de suite » (Laurence). Par opposition à un onglet comme celui de « Décision » n'apparaissant utile qu'au moment où l'intervenant(e)s a pris sa décision relative à la rétention du signalement, selon les propos que nous avons recueillis.

D'autre part, l'utilisation du module Système soutien à la pratique (SSP), apparaît contestée par les intervenant(e)s que nous avons rencontrés, qui le perçoivent comme une exigence bureaucratique supplémentaire.

Les SSP, je sais que c'est un outil, c'est un système de soutien à la pratique. Ça ne m'a jamais soutenu dans ma pratique. C'est une plaie bureaucratique que je dois me taper à la fin de chaque fermeture, parce que j'ai plus que deux ans d'ancienneté. Une collègue ici qui n'a pas tout à fait deux ans d'ancienneté, faut qu'elle le fasse dans tous ses dossiers (d'un ton débiné). C'est une perte de temps, heureusement ce n'est pas très long, parce que oui, on trouve le moyen un peu de contourner le système en sachant quoi répondre, pis comment le faire (Nadine).

Nous reviendrons à la prochaine section sur les normes de conduite dont certain(e)s intervenant(e)s peuvent faire preuve dans la médiation entre leur pratique et le système informatique, mais pour l'instant, poursuivons notre description des pratiques quotidiennes. En les observant, il apparaît que le système PIJ est lui-même au sein d'une infrastructure informatique plus large. Ainsi, plusieurs intervenants nous disent faire usage de d'autres applications informatiques comme une messagerie informatique :

Le Lotus, c'est comme le téléphone. Comme là, je ne l'ai pas ouvert ce matin, tu me fais penser à ça, c'est la première chose que je fais le matin parce que si j'ai des avis de... Ben habituellement la secrétaire les imprime, mais s'il s'est passé quelque chose à RTS dans la soirée ils nous l'envoient là. Je ne l'utilise pas avec des clients, par contre avec mes collègues, beaucoup (Nadine).

On comprend ici que c'est par la voie de la messagerie électronique que l'intervenant(e) sera mis au fait d'une intervention de l'urgence sociale, en dehors des heures de bureau (8 :30 à 17 :00, du lundi au vendredi).

Pour sa part, Euclide exprime que : « On fonctionne beaucoup par courriel. Autant entre les partenaires CLSC, les polices. Là t'appelles, t'as tout le temps des boîtes vocales, fait qu'on fonctionne beaucoup avec les courriels. Le contentieux, la même affaire. Fait qu'on passe du temps aussi là-dessus » (Euclide).

Cependant, l'usage de la messagerie électronique par certain(e)s intervenant(e)s apparaît réservé aux contacts professionnels (Police, CLSC, Contentieux, collègues), circonscrivant le client à l'utilisation du téléphone pour les rejoindre. Cette pratique apparaît octroyer à ces professionnel(le)s la possibilité de filtrer leurs appels grâce à la boîte vocale : « si c'est mon avocate qui veut de l'information, elle va plus me rejoindre

directement (par courrier électronique), mais si les clients commencent à faire ça, un moment donné, je pense, que je me sentirais envahie » (Linda).

Dans un autre ordre d'idée, les recherches d'informations sur l'Internet sont également disponibles aux intervenant(e)s :

L'Internet en soi, donne accès à une mer d'informations. J'ai évalué un dossier récemment hyper complexe d'encoprésie pis, ce n'est pas évident c'est une dynamique clinique qu'on connaît peu. Pis je ne suis pas allé poser la question à mon chef, ni à un CDP (conseillé en développement professionnel), je suis allé sur internet, je suis allé faire mes propres recherches à la bibliothèque (Claude)

En somme, les intervenant(e)s semblent convenir que chaque geste qu'ils ou elles posent trouve son écho dans l'onglet approprié à l'intérieur du système PIJ : « (...) chacune de nos actions, au quotidien, faut les traduire dans PIJ. Ça veut dire chaque téléphone, chaque rencontre... » (Claude). Nadine illustre l'intégration des TIC dans sa pratique quotidienne par l'expression : « nourrir la machine ». Il s'agit d'une activité pour laquelle certain(e)s intervenant(e)s ont l'impression de passer au moins la moitié de leur temps et qui, lorsqu'on regarde de plus près les usages quotidiens, fait apparaître la complexité à la fois de PIJ et de l'infrastructure informatique mis en place.

4.3 Appropriation par la création de nouveaux usages

Un(e) intervenant(e) se prépare à conclure son intervention. Au gré des semaines il ou elle a compilé ses diverses activités (entrevues au téléphone, au bureau ou à la maison, discussion de supervision) dans l'onglet « suivi d'activité ». Sa secrétaire a importé du programme de traitement de texte, le rapport d'évaluation de l'intervenant(e) dans l'onglet « Rapport » du module « Services ». L'intervenant(e) a inscrit sa décision, à l'aide du menu déroulant, qu'il ou elle ne retenait pas la situation, ou, ce champ de saisie a été alimenté automatiquement par le système soutien à la pratique (SSP) à la suite de sa consultation obligatoire. Dans l'onglet « suite à donner » la secrétaire inscrit « fermeture » comme le lui demande l'intervenant(e) à ses côtés, parce que l'intervenant(e) n'a pas les clés d'accès pour

compléter cet onglet. Pour cette raison, l'intervenant(e) doit être à proximité de la secrétaire au cas où. Et justement, un message de « règle brisée », selon l'appellation du système PIJ, apparaît indiquant que « la date de premier contact n'a pas été saisie » par l'intervenant et le système refuse d'enregistrer et fermer le dossier comme on lui demande.

Selon notre cadre théorique, après avoir développé une maîtrise minimale du système informatique et fait un usage quotidien du dispositif technique, la troisième condition à l'appropriation est que les intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation devraient créer de nouveaux usages, en fonction de leurs besoins. Nous nous interrogeons maintenant sur ce que les intervenant(e)s de l'évaluation-Orientation « fabriquent » avec PIJ? La « fabrication » à décoder est une production, une « poïétique » (Certeau, 1990 : xxxvii) c'est-à-dire, une étude des potentialités inscrites dans une situation donnée qui débouche sur une création nouvelle (définition tirée du site Wikipedia : < <http://fr.wikipedia.org/wiki/Poïétique> >). Nous avons encouragé les intervenant(e)s que nous avons rencontrés, à élaborer davantage sur leur interaction entre les règles prescrites d'utilisation du système PIJ et l'actualisation qu'ils ou elles en font. Nous vous les présentons ici sous les quatre types de normes de conduite que propose Garfinkel (1967) soit celles d'idéales, opératoires, raisonnables et défiantes. Nous analyserons cependant plus méticuleusement ces variations au chapitre suivant.

La norme de conduite idéale est que l'intervenant fasse son premier contact à l'intérieur des 21 premiers jours suivant l'assignation du dossier et inscrit la date de cette activité dans le champ de saisie à cet effet. La règle encadrant ce champ de saisie stipule que : « la date de premier contact à l'évaluation est la date de la première intervention faite par l'intervenant auprès de l'utilisateur ou d'un interlocuteur significatif du milieu et dont l'objectif est d'obtenir des informations eu égard à la décision d'évaluation » (PIBE, 2003 : 3). Cependant l'application de cette norme peut apparaître opératoire comme nous l'indique Camille : « Dans un sens, tu peux aller voir ton client, tu fais des choses, mais... on va se revoir. Pis le rendez-vous est reporté, reporté pour X raisons. Fait que Oui t'as répondu à ta norme, faut que tu le vois dans les dix jours, tu l'as vu! » (Camille).

À la différence, Claude applique une norme de conduite raisonnable à l'endroit de cette même règle du premier contact : « quand on m'assigne un dossier, là dans PIJ, c'est enregistré pis on a une date formelle de premier contact. Moi, ça m'amène à intervenir beaucoup plus rapidement » (Claude). Alors que la norme de conduite de Nadine fait ressortir une dimension bien « réelle » plus défiante à l'endroit de cette norme : « Dans les trucs déterminés, il y a la date de premier contact, à laquelle on est lié. Faut que ce soit dans les ... (Rire, s'étonne de chercher la réponse) dans les 21 jours? C'est tu ça? Non! C'est moins que ça, je pense. Tu vois je le sais même pas. Je sais que c'est super important la date du premier important. (rire) Écoute ce n'est pas drôle » (Nadine).

D'autre part, il a été fait mention de l'onglet « suivi d'activité » comme étant utilisé quotidiennement par les intervenant(e)s. Idéalement, selon la « Politique et procédures relatives au dossier de l'utilisateur » (CJM, 2003 : 15) : « les notes rédigées sont versées au dossier dans un délai maximal de 5 jours ouvrables, ce délai étant restreint à 24 heures dans le cas d'une information exceptionnelle (exemple : fugue, tentative de suicide, réaction allergique, etc.) ». L'instrumentalisation de cette règle figure sous les champs de saisie « description de l'activité » par deux indications : « fait par : _____ ; saisi le : _____ » (*voir p.110*), et s'alimentent automatiquement .

À cet effet les pratiques des intervenant(e)s que nous avons rencontrés, présentent quelques variations et prennent d'une part la forme d'une opérationnalisation, comme en témoigne Lynda : « on a déjà trouvé la façon de le contourner, fait que...Tu fais juste le rentrer, tu n'écris rien dans ta note, tu fais « ajouter » « enregistrer », et tu marques « entrevue à domicile à compléter », fait que ça rentre comme si tu l'avais complété la journée même, pis si le lendemain tu vas écrire ta note, ben c'est la première fois où tu crées qui est indiqué »(Lynda).

Pour Nadine, l'appropriation relative au suivi d'activité se situe dans la façon de travailler, d'organiser son temps, ce qui nous apparaît comme une norme de conduite raisonnable : « je ne prends pas beaucoup de notes non plus en entrevue, c'est dans ma tête

beaucoup. Fait qu'aussitôt que mon entrevue est finie, rapidement je vais aller faire mon suivi d'activité » (Nadine). Dans le même ordre d'idée, pour Mike, c'est l'intention de la règle à laquelle il adhère : « Je comprends l'importance clinique d'avoir des notes à jour pour par exemple des interventions de RTS de crise, de soir, que s'ils n'ont pas l'information, en terme de communication de l'information c'est important » (Mike). Pour Gontran, l'appropriation du suivi d'activités passe par une comparaison avantageuse avec les pratiques antérieures :

Rappelle-toi Martin quand t'as commencé, quand t'étais de garde pis que t'allais chercher un dossier physique. T'essayais de trouver une information dans le dossier physique, quand il n'était pas dans une filière barrée, ou quand tu trouvais la clé, t'avais de la difficulté à comprendre l'écriture (Gontran).

Et finalement là aussi, les règles liées au suivi d'activités suscitent, dans la réalité du quotidien, une certaine forme de défiance aux normes sociales chez certains intervenants : « ... le suivi d'activité c'est quelque chose qui me pue au nez. C'est quelque chose que j'ai beaucoup de difficultés à me discipliner. Je pense que tu es discipliné ou tu ne l'es pas. J'accumule encore des retards de suivi d'activité, autant qu'avant » (Euclide).

D'autre part, lors de notre mise en situation, nous avons fait mention de l'obligation d'utilisation du système SSP (système soutien à la Pratique) par les intervenant(e)s. Notons que le système SSP est une instrumentalisation du concept de protection auquel les intervenant(s) doivent « idéalement » se référer pour prendre une décision. Il est conçu sous la forme d'une arborescence exploitant ou non une branche du questionnaire informatique selon les réponses fournies par l'intervenant(e).

Ainsi, la fabrication des intervenant(e)s autour de cette norme d'utilisation du système SSP apparaît prendre trois variations types. Dans une premier type, ils et elles semblent construire une interprétation de la règle telle que, le respect méticuleux de ne pas utiliser le module SSP avant d'avoir suivi la formation, nous apparaît une forme de conduite opératoire, parce qu'il retarderait ainsi l'obligation faite aux intervenant(e)s formé(e)s d'utiliser ce module, après avoir reçu cette formation. Par exemple Lynda nous dit : « je me

servais du fait de ne pas être formé dans le Centre jeunesse ici, pour ne pas faire SSP. Parce que je n'avais pas eu la formation de la mise à jour sur SSP ». Ou encore :

Ça fait depuis 2003. Ça fait six ans, que je n'ai pas été formé » (...) faut trouver du temps à l'agenda pour prendre une, deux, trois heures avec un collègue qui me montrera comment ça fonctionne. (...) Mais je ne l'ai pas fait parce que, je considère que, quand j'ai à rencontrer un enfant de huit ans c'est prioritaire sur SSP (Claude).

Une fois formé, les intervenant(e)s à l'évaluation doivent idéalement consulter SSP dans tous leurs dossiers. Par rapport à cette règle, un autre type de norme de conduite opératoire apparaît, chez des intervenant(e)s qui s'y conformeront, mais de la manière suivante : « Tu peux répondre aux questions pour être sûr qu'il ne te posera pas trop de questions » (Camille). Nadine spécifiant : « Je pense qu'il y en a une, entre autre, sur les capacités parentales, touche pas à ça! T'es faite, t'as une série de questions après, ça ne finit plus » (Nadine).

Pour d'autres, les commentaires suggèrent davantage une norme de conduite raisonnable : « Je trouve ça bien SSP dans le sens que ça nous permet parfois de voir : Ah! ça je ne l'ai pas vu et ça serait peut être pertinent que j'aille le voir ». L'intervenante accordant ici plus d'une utilité au système: « dans certains dossiers où tu hésites, tu trouves ça délicat, t'es pas certain, ça peut être intéressant de rentrer le SSP avant d'aller voir ton chef. Ça donne des arguments pour défendre ton point » (Camille). Certains commentaires ont fait référence à des ajustements apportés par l'intervenant(e) au rapport produit par le système SSP : « On rajoute des choses autour du rapport SSP (...) parce que ce n'est pas très long le rapport que ça fait. Une page et demie » (Laurence)

Une troisième norme de conduite à l'endroit de SSP s'exprime dans une certaine défiance aux normes établies : « je ne l'utilise pas souvent SSP (d'un ton timide). Je le sais. (...) Oui, j'étais obligé de le faire. Je ne l'ai pas utilisé. (...) Je me tire dans le pied, hein? » (Laurence). Pour probablement se justifier, elle ajoute : « J'ai eu la formation de ça, mais quand je suis revenue de ça, avant que tu termines ton évaluation tu peux-tu t'en servir?... Oui hein? Ben je me souvenais plus. J'ai de la difficulté à y aller » (Laurence).

CHAPITRE V

DISCUSSION ET INTERPRÉTATION THÉORIQUE

Nous souhaitons maintenant discuter les résultats, c'est-à-dire les mettre en lien entre eux et en quelques sortes les faire converser avec les autres sections du mémoire. Nous recherchons ainsi à donner un sens au matériel que nous ont gracieusement confié ces intervenant(e)s et faire ressortir en quoi nos résultats répondent à notre question générale de recherche : Comment les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse se sont approprié le système PIJ? Nous y parviendrons en comparant les explications des différents événements fournis par les intervenant(e)s à notre cadre théorique sur l'appropriation.

Par la suite, nous souhaitons approfondir notre analyse en liant les représentations des intervenant(e)s relatives à la médiation des TIC et à ce qui était déjà connu selon notre recherche bibliographique.

5.1 Modes d'appropriation

Au plan méthodologique, rappelons que nous nous sommes intéressé à la capacité des intervenant(e)s rencontrés, à faire fonctionner les règles sans accroc (Le Breton 2004 : 59). Nous avons ainsi observé, dans la présentation des résultats, des variations types de normes de conduite par quelques intervenant(e)s. Nous souhaitons maintenant interpréter cette part active chez l'intervenant(e) à l'aide de notre cadre théorique sur l'appropriation des TIC.

Les commentaires de certain(e)s intervenant(e)s relativement à l'appropriation du système PIJ, par l'acquisition d'une maîtrise technique minimale, nous font percevoir une absence de référence à la structure formelle de support technique. Une intervenante

demandant : « ... y as-tu un numéro où on peut appeler? Je sais qu'il y a support informatique quand ça bogue, mais si t'as une question sur comment ça fonctionne, je ne sais pas s'il y a quelqu'un » (Laurence).

À cet effet, nous constatons qu'en utilisant une seule et même appellation : « l'informatique », pris comme un tout pour désigner les différentes équipes de support technique implantées dans le Centre Jeunesse que nous avons visitées, ces équipes sont noyées dans la structure sociale et technologique de l'infrastructure, comme le nomme Susan Leigh Star (1999). Pour certains intervenants, lorsque leurs collègues ou la secrétaire ne peuvent leur répondre, en dernier recours il reste : « les services informatiques ou si y a encore une personne qui est responsable de répondre à ces questions-là, qui est le pro de PIJ, ce serait cette personne-là, j'imagine. Je sais qu'y avait ça, au début, maintenant je ne peux plus le confirmer. Ça fait trop longtemps que je n'ai pas eu besoin » (Camille)

Ainsi, nous distinguons deux observations relativement à l'acquisition d'une maîtrise technique du système PIJ comme première condition à l'appropriation. D'une part, cette période représenterait une interaction entre les générations d'intervenant(e)s créant une opportunité d'intégration sociale au milieu de travail, pour les nouveaux intervenants. D'autre part, ce développement de la maîtrise technique représenterait un surplus de travail au personnel de soutien pour lequel les intervenant(e)s semblent peu sensible: « C'est son travail, d'être à l'ordinateur. Je pense qu'on prend pour acquis qu'elle comprend » (Laurence). « Elles sont souvent très sympathiques, très accueillantes. On n'a pas besoin de téléphoner c'est du face à face » (Camille).

Au quotidien, la description des pratiques de la part des intervenant(e)s que nous avons rencontré(e)s, révèle que cette maîtrise technique s'intègre de manière significative et créatrice à leurs pratiques quotidiennes. Significative d'abord, car comme nous l'avons déjà dit, chaque geste posé par eux devrait trouver son écho dans l'onglet approprié à l'intérieur du système PIJ. Créatrice, ensuite, en raison de l'apparition de nouvelles réalités.

Une première de ces « nouveautés » est un problème d'accès. Tout comme le souligne Sylvie Jochems (2007) l'accès aux TIC n'est que la première condition à l'appropriation, il concerne l'accès aux ordinateurs, l'accès informatique et l'accès à l'information. Au Centre jeunesse, l'enjeu de l'accès s'est donc matérialisé ainsi. Alors que la mise au propre des notes d'entrevues pouvaient se faire dans la voiture entre deux entrevues, comme nous dit Camille, avant 2003, elle doit maintenant se faire au bureau devant l'ordinateur et pas n'importe lequel, un poste donnant un accès informatique au système PIJ, c'est-à-dire un accès permettant « d'utiliser les ressources d'un système pour rechercher, obtenir ou traiter de l'information » (Jochems, 2007 : 329). L'intervenant(e) peut se rendre à n'importe quel point de service de son Centre jeunesse employeur, mais un problème se présente à lui, celui de l'accès à l'ordinateur, car, lorsque l'intervenant(e) est en visite dans un autre bureau que le sien, il ou elle risque à chaque fois que tous les postes soient occupés. L'accès à l'information se voit également problématique, occasionnellement, en raison d'interruption de service.

D'autre part, nous distinguons des propos de certain(e)s intervenant(e)s, la création d'un deuxième, voire un troisième dossier pour le même client soit : un dossier physique, rangé aux archives; moins à jour que le deuxième dossier qui est sous forme électronique. Dans ce nouvel usage, « le dossier physique sert maintenant de rangement des papiers officiels, des mesures, des choses comme ça » (Camille). Le troisième dossier en est un clandestin dénommé « dossier parallèle » et apparaît être le fruit d'une pratique adaptative comme nous le verrons sous peu.

Par ailleurs, l'intégration du système PIJ de manière créatrice aux pratiques quotidiennes des intervenant(e)s que nous avons rencontré, a donné lieu à des modifications des conventions, certains postes dans l'organisation ayant des privilèges que d'autres n'ont pas, comme nous l'illustre Camille :

La fin des mesures, rentrer les mesures. Fermer le dossier à l'évaluation, l'envoyer à l'orientation, moi je n'ai pas le droit de faire ça. C'est la secrétaire. Le droit de rechercher certaines personnes, faire une recherche de personne. Les intervenants ne l'ont plus à cause de la confidentialité. Faut qu'on se réfère à une secrétaire ou à un chef. Ou à un conseiller clinique (Camille).

Abordons maintenant la troisième condition émise par Breton et Proulx (2002), stipulant que l'appropriation devrait donner lieux à une ouverture vers des possibilités de détournements, de contournements, de réinventions ou même de participation directe des intervenant(e)s à la conception des innovations (Breton et Proulx, 2002 : 256). Nous avons vu, à la section 4.3 que certain(e)s intervenant(e)s peuvent, entre autre(s), adopter différentes normes de conduites relatives aux règles d'utilisation de PIJ. Nous souhaitons maintenant analyser ces manières de faire et souhaitons identifier les différents modes d'appropriation sous-entendus à l'intérieur des pratiques des intervenant(e)s de notre échantillon.

5.1.1 Déplacement

Selon notre cadre théorique, lorsque l'utilisateur modifie le spectre des usages prévus sans introduire de modifications majeures dans le dispositif, il est considéré comme ayant fait un déplacement. Pour nous, le déplacement est synonyme d'une application de la règle au pied de la lettre.

Nous interprétons une réponse comme étant un déplacement lorsqu'un(e) intervenant(e) nous répond que : « Mettons que tu commences le 1er février, même si la personne signalante (celle qui a informé la DPJ d'une possible situation dangereuse pour un enfant) te rappelle deux semaines après, t'as pu l'appeler trois, quatre fois. C'en est des contacts » (Euclide). Ici, l'interprétation de la règle se fait sur le seul aspect du contact avec un interlocuteur significatif du milieu, sans égard au résultat de cette démarche qui ne lui a pas permis d'obtenir d'information.

Nous avons également vu l'utilisation de cette même ruse dans les pratiques autour des suivis d'activités. Centrées sur le strict respect des règles d'utilisation en indiquant au système l'activité faite, des intervenant(e)s ne donnaient aucun autre détail. Si, à nos yeux, cette pratique a l'avantage de masquer les délais réels entre l'activité et le moment où l'intervenant(e)s prend le temps de l'inscrire dans le système, ce déplacement, en revanche, contrevient à la règle sur l'accès à l'information du dispositif technique. Néanmoins, cette

ruse nous fait voir chez certain(e)s intervenant(e)s, la conscience d'être observé dans leur pratique professionnelle.

Un même déplacement de la règle est également perceptible autour du module SSP lorsque des intervenant(e)s nous disent jouer avec l'application afin d'éviter qu'elle ne leur pose trop de questions.

Nous en venons à émettre l'hypothèse que cette pratique du détournement, permettrait peut-être de préserver l'autonomie professionnelle des intervenant(e)s.

5.1.2 Extension

Cette forme d'appropriation a lieu lorsqu'on ajoute des éléments au dispositif qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions. La question nous apparaît être ici : qui peut ajouter des éléments au dispositif? De fait, les intervenant(e)s que nous avons rencontrés, nous apparaissent avoir peu recours à cette forme d'appropriation d'une part parce qu'ils ou elles ne peuvent ajouter d'éléments au système PIJ en tant que tel. Il ne s'agit pas ici d'ajouter une chaudière à la brouette pour augmenter sa capacité de chargement. Ajouter au système PIJ implique une connaissance en programmation informatique que les intervenant(e)s, pour la plupart, ne possèdent pas ou peu. Certes, ils et elles peuvent faire des suggestions d'améliorations au système, mais une impression de se noyer dans l'infrastructure sociale et une position défaitiste ressortent des commentaires des intervenant(e)s que nous avons rencontré : « de toute façon qu'est-ce qu'on peut y changer » (Camille).

D'un autre point de vue, les extensions qui ont été ajoutées jusqu'à maintenant au système sont perçues par certain(e)s intervenant(e)s soit comme une augmentation de la tâche : « Là t'es rendu avec évaluation, t'es rendu avec orientation, t'es rendu pour certains intervenants à remplir SSP pis bientôt ce sera SSP orientation ». Ou, comme une augmentation des mesures de contrôle sur leur pratique : « à l'application des mesures sont même rendus à écrire combien de temps qu'ils prennent pour un téléphone » (Lynda).

Pour cette raison peut-être, les informaticiens du Centre jeunesse, où nous avons fait nos observations, ont ajouté une extension, une application informatique appelée « Carnet d'adresse », mais qui se bute à une autre forme d'appropriation de la part des intervenant(e)s, soit celle du rejet passif : « je ne me souviens même pas comment aller le chercher Carnet d'utilisateur. Je sais qu'on l'a encore... » (Lynda).

En somme, la seule forme d'extension que quelques intervenant(e)s apparaissent mettre en œuvre est l'ajout d'informations et de détails au rapport d'évaluation, produit automatiquement par le système SSP.

5.1.3 Détournement

Selon notre cadre théorique, un dispositif est détourné lorsqu'un utilisateur s'en sert à un dessein qui n'a rien à voir avec les usages prévus par le concepteur. Il s'agit d'un mode d'appropriation qui nous apparaît peu utilisé par les intervenant(e)s de l'évaluation que nous avons rencontrés. Un exemple pouvant peut-être s'y rapprocher le plus nous apparaît être celui-ci : « il y a des gens qui sont toujours sur PIJ, des gens qui passent un temps fou à rédiger leurs rapports sur PIJ. Faut pas que ton système fasse en sorte que t'aïles moins voir ta clientèle aussi » (Gontran). On objectera que l'usage de PIJ par l'intervenant est conforme aux règles prévues, et qu'en cela notre exemple est discutable, mais ce qui nous apparaît faire l'objet d'un détournement est que le système PIJ sert ici, peu importe les motifs de l'intervenant(e), à repousser l'échéance d'une rencontre avec ses clients. Nous conviendrons que le système n'a pas été conçu à cet effet.

5.1.4 Adaptation

Ce mode d'appropriation nous apparaît être le plus utilisé. Il a cours lorsque l'utilisateur introduit quelques modifications dans le dispositif pour l'ajuster à son usage ou à son environnement mais sans changer la fonction première de l'objet technique. Par exemple lorsque des intervenants prêtent leur accès au système à leur stagiaire ou à de nouveaux employés avant que ceux-ci aient eu leur formation et les accès qui viennent avec. Une

pratique qui prend racine en raison du délai entre le moment d'entrer en fonction du nouvel employé ou du stagiaire et le moment de dispenser la formation.

Certains intervenants nous soulignent que la médiation des TIC a entraîné une réorganisation de temps, nécessitant par exemple de resserrer un peu plus les rendez-vous. D'autres adapteront plutôt leur horaire de travail : « Souvent je vais rentrer plus tôt le matin, parce qu'au niveau de la rapidité (de la technique dactylographique), je ne l'ai pas. Ça va me prendre plus de temps pour faire des rapports, des suivis d'activité, que d'autres. Ça, ça fait en sorte que des fois j'ai bien du retard, fait que je vais rentrer plus tôt ». Ou encore, certains intervenants réservent des plages horaires à une activité particulière : « des fois je me cède deux jours de notes évolutives alors il ne faudrait pas que je ne réponde pas au téléphone, ni faire aucune rencontre pour me mettre à jour ». À l'opposé certains nous disent que : « je ne prends pas beaucoup de notes non plus en entrevue, c'est dans ma tête beaucoup. Fait qu'aussitôt que mon entrevue est finie, rapidement je vais aller faire mon suivi d'activité ».

Pour économiser du temps de rédaction, différentes stratégies nous ont été relatées. Pour certains : « Tu vas aller voir mon suivi d'activité ça sera pas l'intégrale de mon entrevue bien sûr mais ça va te résumer parce que c'est une synthèse. Ça va te donner la synthèse de mon entrevue ». Pour d'autres au contraire : « moi mes suivis d'activité, je les fais très détaillés. Quand je fais mes rapports, je fais du copier coller. Pis je vais le peaufiner dans le rapport ».

5.1.5 Rejet

En dernière analyse, il nous apparaît nécessaire de considérer également deux autres catégories, provenant de la théorie diffusionniste que sont la discontinuité et le rejet face à une innovation. La « discontinuité » ayant lieu lorsqu'un individu ou une organisation décide de rejeter une innovation après l'avoir précédemment adoptée (Rogers, 2003 : 178). L'extension « Carnet d'adresse » dont nous avons précédemment discuté, en a fait l'expérience.

Le « Rejet » peut prendre une forme active ou passive mais résulte par le fait qu'un individu ou une organisation rejette une innovation sans même l'avoir adopté précédemment. À la manière de la catégorie sur l'extension, cette catégorie du rejet ne s'adresse pas vraiment aux intervenant(e)s, en ce que c'est le Ministère qui est propriétaire du système PIJ et se serait donc sur lui que repose le choix d'adopter ou rejeter l'innovation. Au quotidien, certain(e)s peuvent entretenir un discours fort critique à l'endroit d'un module ou d'un autre, mais en bout de ligne, l'organisation du travail contraindra son utilisation et limitera l'intervenant à d'autres modes d'appropriation. Le commentaire de Camille nous semble approprié à la situation : « de toute façon qu'est-ce qu'on peut y changer? ». À nos yeux, si des intervenant(e)s ont exercé cette forme d'appropriation, qu'est le rejet, ils et elles ont probablement quitté la pratique en Centre jeunesse et exercent dans d'autres organismes du MSSS, où la diffusion des TIC n'a pas encore la même importance.

En somme à notre question : comment les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse se sont approprié le système PIJ? Nous retenons que, pour citer Nélisse (1998) : « Le facteur humain doit ici s'adapter toujours mieux aux procédures programmées par la recherche des comportements rationnellement les plus adéquats » (Nélisse, 1998 : 162).

5.2 Les représentations des TIC par les intervenant(e)s

Comparativement à des professions comme la médecine et l'ingénierie, les travailleurs sociaux sont perçus comme résistant à la diffusion des TIC (Bouchard et Ducharme, 2000 : 125). Notre analyse permet de nuancer ces affirmations largement répandues. De nos discussions avec des intervenant(e)s, se dégage une opinion favorable à l'endroit du phénomène des TIC. Pour certains, ils ne sont « pas surpris que ce soit tout informatique, (...) on a toujours été avec l'ère de l'ordinateur » (Mike, 27 ans). Effectivement, si on observe l'âge de cet intervenant on peut comprendre son point de vue et faire le lien avec le positionnement historique que propose de Castell (1998) à cet effet :

Le microprocesseur a été inventé en 1971 et a commencé à se diffuser au milieu de la décennie. Le microordinateur a été inventé en 1975. Le premier commutateur électronique industriel est apparu en 1969, et la commutation numérique, élaborée au milieu des années 1970, a été introduite sur le marché en 1977. C'est au début des années 1970 que Corning Glass a commencé la fabrication industrielle de la fibre optique. Enfin et peut-être surtout, c'est en 1969 que l'Agence pour les projets de recherche avancée (ARPA) du département américain de la Défense a mis en place un réseau de communications électroniques révolutionnaires, qui est devenu l'actuel Internet (Castells, 1998).

Pour d'autres intervenant(e)s, les TIC sont gage de progrès: « c'est venu rendre mon travail moins archaïque » (Nadine). Par contre, il faut reconnaître là un certain déterminisme technologique, puisque exprimé ainsi, « les technologies seraient à elles seules garantes du progrès social et de la modernisation des sociétés » (Sénécal, 2008 : 46). À la différence, pour Tremblay (2008): « si le développement des processus d'information et de communication au cours des quatre dernières décennies est indéniablement au cœur d'une transformation majeure des sociétés industrielles avancées, le phénomène ne saurait être réduit à sa seule composante technique » (Tremblay, 2008 : 37). Comme on le citait dans notre problématique, selon Castell (1998): « l'impact de la technologie ne peut en fait se comprendre qu'en interaction complexe dans un système social » (Castells, 1998 : 280).

Néanmoins, pour certain(e)s intervenant(e)s, le système PIJ serait venu mettre à jour les pratiques sociales à la Protection de la jeunesse et les inscrire à l'ère de la société de l'information. Les intervenant(e)s en poste avant l'implantation du système PIJ en 2003, nous relatent le discours de la haute direction pour lequel Mattelart (2001) stipule qu'«à chaque génération technique, le discours salvateur sur les promesses de concorde universelle, de démocratie décentralisée, de justice sociale et de prospérité générale reconduira le mythe des retrouvailles avec l'agora des cités de l'Attique» (Mattelart, 2001 : 17). En contre partie, Sénécal (2008) soutient plutôt que :

(...) l'histoire, est là pour rappeler que depuis l'émergence des premiers systèmes médiatiques, leur aménagement et leur contrôle ont toujours été des problématiques structurelles, que la mainmise sur les moyens de circulation des idées, des biens et des personnes, des plus anciens aux plus contemporains, fut de tout temps l'une des clefs maîtresses du pouvoir politique et économique (Sénécal, 2008 : 47)

Auprès des quelques intervenant(e)s que nous avons rencontré, les promesses démocratiques apparaissent se traduire aujourd'hui par une rupture dans le principe de réciprocité de la communication (i.e. une circulation de l'information entre tous les participants au processus de manière symétrique et égalitaire). En fait, pour quelques intervenant(e)s, la critique serait vaine : « on a l'impression qu'on est pris avec ça et qu'on doit faire avec, de toute façon qu'est-ce qu'on peut y changer? » (Camille). Rejeter activement l'innovation ne semble pas une option, sous peine d'être assimilé au sort d'une espèce disparue comme : « les dinosaures qui n'ont jamais vu un ordinateur et qui angoissent » (Camille).

À l'instar de Sénécal (2008) : « il est donc nécessaire de préciser la raison d'être des différents modèles médiatiques, en dévoilant les acteurs et les logiques qui les soutiennent. En d'autres mots, il faut retracer la manière dont les groupes et les individus s'expriment politiquement dans nos sociétés, à travers la conception et l'appropriation des technologies médiatiques » (Sénécal, 2008 : 47).

Dans la situation qui nous préoccupe, le système PIJ siège depuis 2003 entre la tâche prescrite et l'activité du travail, et à cela certain(e)s intervenant(e)s soulignent que : « Ça l'a changé ma pratique. Quand tu fais un téléphone, faut que tu le mettes à quelque part. Faut que moi, quand j'ouvre PIJ, j'arrive à penser, ça m'aide à m'organiser » (Claude). Une organisation que des intervenant(e)s assimilent à la standardisation des pratiques : « le fait qu'il faut que je prenne ma décision à l'évaluation, que je saisisse mon rapport (qu'il soit entré dans l'onglet « rapport » du système PIJ) pour pouvoir ensuite passer à l'orientation. Ça fait en sorte qu'il y a vraiment comme des étapes à suivre, pis ça va être les mêmes pour tout le monde » (Nadine). Camille ajoute : « pis il y a des questions quand vient le temps de fermer l'évaluation ou l'orientation (posées par le système sous forme de « pop-up »), il nous demande toujours s'il y a eu une mesure d'urgence d'appliquée? ».

Les intervenant(e)s semblent convenir que cette uniformisation de la pratique, ce découpage en étape de traitement du dossier, assimilé à une taylorisation du travail social

selon Bien-Aimé et Maheu (1997), serait légitimée en raison de leur tâche, qui consiste à l'application de la Loi de la Protection de la jeunesse : « On s'entend qu'on est régi par une Loi, ça fait d'autant plus qu'on n'a pas le choix d'être professionnel. Il y a une certaine rigueur, il y a des balises qu'il faut qu'on suive, qu'on n'a pas le choix de suivre » (Camille).

Ainsi, pour certains intervenant(e)s, PIJ organise leur tâche, mais également l'information qu'ils ont besoin au quotidien : « Ben on dirait que tout est là. Moi je suis visuel. J'entre dans mon dossier pis je le vois. Je vais sur mon suivi d'activité, je vais voir le rapport, je trouve que c'est plus facilement accessible ». Claude insiste sur l'avantage de l'accès à l'information :

Nous on intervient aussi en urgence, parfois. Un signalement qui entre en code 1, je dois intervenir aujourd'hui. Faut que je rencontre un père, une mère pis un adolescent par exemple. Je sais que le dossier est suivi depuis 2002 mais qu'il a été il y a six mois. Je veux m'approprier rapidement certaines informations. Je suis capable d'ouvrir les signalements antérieurs. Rapidement on est capable d'aller voir ce qui s'est fait. En urgence, faut souvent prendre des décisions importantes quant à la sécurité de l'enfant, est-ce qu'on le place? (Claude)

Cette activité de saisie de données et l'accès à l'information qu'elle permet, ont intégré la pratique de la Protection de la jeunesse à l'ère de ce que Castells (1998) nomme « la société en réseau » où le temps et l'espace se transforment sous l'effet combiné du paradigme de la technologie de l'information et des formes et processus sociaux (Castells, 1998). Les intervenant(e)s semblent convenir que l'accès à l'information est un avantage. Il facilite la communication entre eux, étant donné qu'entre collaborateurs d'un même établissement il peut être difficile de se rencontrer, en raison de points de service et d'horaires de travail différents, comme c'est le cas entre les intervenants de la Protection de la jeunesse et les éducateurs des Centres de réadaptation. Claude nous illustre cette situation ainsi : « si le jeune est allé à l'isolement hier. On n'a pas eu la chance de parler à l'éducateur. Concrètement, tu vas cliquer, tu ouvres l'onglet, tu... t'as un résumé de la rencontre, il est revenu à l'unité, il était telle heure » (Claude). Dans la façon qu'un autre intervenant a de décrire ce phénomène, la dimension temps/espace apparaît tout à fait dominée : « quand je les rencontre, je leur dis, quand je vois le jeune, que je suis son cheminement à partir de mon bureau, c'est technologique, mais je te vois, je vois aussi ce que tu fais au quotidien. Quand

l'éducateur l'écrit, je vais voir qu'est-ce qui s'est passé. Fait que je suis capable de voir ton évolution » (Euclide).

Une telle façon de décrire la mise en réseau de l'information tend cependant à conforter l'impression d'une intervenante à l'effet que PIJ : « à quelque part c'est un peu Big Brother » (Nadine). Ce « point de vue » sur les informations du client offre également à l'organisation une fenêtre sur l'activité de l'intervenant(e). Gontran nous l'exprime ainsi : « Mais on en connaît quand même beaucoup plus qu'avant, c'est beaucoup plus transparent, quand tu rencontres ton chef de service c'est clair là. Les chiffres sont connus ». Claude, pour sa part, le formule plutôt ainsi :

(...) si mon chef veut savoir si, dans les 15 dossiers que j'ai, j'ai commencé à travailler dedans, il va aller voir la date de premier contact. Pis après il va aller voir, qui est-ce que j'ai rencontré. Combien de temps est-ce que ça a pris. J'ai tout de même un travail à faire et lui, faut qu'il s'assure que les enfants sont protégés sur le territoire... (Claude).

Nadine pour sa part le traduit comme suit:

Et ça, ils nous le sortent régulièrement. Tu sais quand je suis en supervision avec mon chef y va arriver, y va imprimer ma charge de cas, y va voir où je suis rendu à quelle étape pour chacun des dossiers. Je suis à l'orientation, pis y va pouvoir venir me dire bon, t'as 40 éval. de faits à date, ta moyenne d'heures éval. est de 32 ... et demi (rire) (Nadine).

Cette référence à la production nous rappelle que selon Suzan Leigh Star (1999), on ne devrait pas étudier un système d'information sans s'arrêter à ces normes, ces connexions et ces composantes (settings). Partant du postulat qu'une infrastructure fait partie de l'organisation humaine, l'une de ces dimensions est son incarnation des normes (Leigh Star, 1999 : 381). Dans la réalité d'un Centre jeunesse, la performance des intervenant(e)s est mesurée selon des standards établis à 52 évaluations à compléter par intervenants ou 28 heures ½ par évaluation. Curieusement, aucun(e) intervenant(e) que nous avons rencontré, n'a été en mesure de nous expliquer comment est mesurée cette norme de 28 heures ½ par évaluation. Ce qui nous incite à faire le rapprochement avec la réflexion de Foucault (1975) à l'effet que : « ...le pouvoir devait être visible et invérifiable » (Foucault, 1975 : 235). Dans la recherche d'une uniformisation de la pratique, la dimension panoptique des TIC apparaît

servir les intérêts de l'organisation: « le Panopticon devient un modèle généralisable de fonctionnement, une manière de définir les rapports de pouvoir à partir d'une architecture, grâce à des inspections aléatoires et incessantes qui font peser sur le personnel une pression constante » (Hénocque, 2002 : 79).

La description des pratiques quotidiennes, au chapitre précédent, fait ressortir que chaque geste posé par l'intervenant(e) devrait trouver son écho dans l'onglet approprié à l'intérieur du système PIJ. Nadine illustre cette médiation des TIC par l'expression : « nourrir la machine ». Une perception où nous constatons que le rôle actif est assumé par l'agent humain, et non l'inverse. Alors, si la machine arrête? S'il n'est pas nécessaire d'y consacrer du temps, pour un moment seulement, quel sentiment émergera des intervenant(e)s? Le même que celui du parent nourricier devant le poupon endormi, repu?

Au contraire les intervenant(e)s semblent convenir des irritants qu'un arrêt de système leur crée : « quand le système plante, tu t'ennuies du temps où tu faisais tout au crayon HB (Gontran). Laurence nous dit : « on devient comme prisonnier de ça ». Claude nous en circonscrit le pourquoi: « Tu vois un numéro de téléphone, là –dedans, si c'est gelé, que ça ne fonctionne pas, tu ne peux pas. Tout est là-dedans, lorsque ça bogue, ça peut faire en sorte que l'on vient dépourvu » (Claude).

Nous constatons que d'un groupe professionnel dit résistant à la diffusion des Technologies de l'information et des communications, aujourd'hui les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse nous disent, à la manière de Gontran : « on est devenu un peu dépendant de la machine ». Cependant, cette dépendance nous apparaît davantage s'attribuer au fait que le système PIJ a pris « assise au milieu de ce travail et exige qu'on s'active autour de lui » (Leight Star, 1999 : 385) qu'à l'adoption d'une technologie définie comme étant « a decision to make full use of an innovation as the best course of action available » (Rogers 2003 : 21).

Les représentations des intervenant(e)s, que nous avons rencontrées, nous apparaissent donc en lente évolution. Les intervenants semblent convenir d'une appréciation de l'accès à l'information que leur permet PIJ: « Rappelles-toi Martin, quand t'as commencé, quand t'étais de garde pis que t'allais chercher un dossier physique. T'essayais de trouver une information dans le dossier physique. Pis quand tu trouvais la clé, t'avais de la difficulté à comprendre ce qui était écrit. Là c'est plus ça » (Gontran). Un autre souligne que :

Le même temps que j'utilise PIJ, faudrait que je l'utilise à m'organiser autrement. Parce qu'un suivi d'activité ça s'organise. (...) Quand la situation est fragile, je vais diffuser cette information-là aux gens concernés. Je multiplierais probablement les téléphones. (...) si je le fais pas en 5 minutes dans PIJ, faut que je prenne 20 minutes pour que je discute avec chacune des personnes (Claude).

Malgré une mise en réseau des différents services du Centre jeunesse, permettant un accès incomparable à l'information sur le client, une intervenante nous confie : « il y a bien des fois où je trouve qu'on a à prendre des décisions, des grosses décisions, pis on les prend encore bien souvent, un peu seul » (Nadine). De plus, malgré une instrumentalisation de la pratique grâce, par exemple, à un module comme le Système soutien à la Pratique (SSP), des intervenants de la protection maintiennent le discours à l'effet que : « Notre outil principal, c'est nous. C'est nous avec nos valeurs. Ce qu'on est » (Nadine). Dans la médiation entre les TIC et la pratique sociale en protection de la jeunesse, pourrait-on dire que, à l'instar de Vitalis (2008) « le terme information est en effet un piège. La confusion établie entre ce terme et les termes voisins de donnée et de connaissance permet de valoriser le rôle des technologies et de minimiser, voire d'ignorer, le rôle des individus (Vitalis, 2008 : 111).

Ainsi, dans la médiation technique matérialisée par PIJ, il apparaît aux yeux de certains intervenants que la technique est priorisée sur le social. Certain(e)s ont l'impression que les exigences de la direction augmentent sans considération :

Depuis quelques années, on a deux rapports à faire. Rapport évaluation à faire, rapport orientation. Avant tout était dans le même rapport. (...) t'es rendu à remplir SSP pis bientôt ce sera SSP orientation. T'as l'onglet projet de vie, si tu places un enfant; faut que tu remplisses un formulaire avec la venue de la tutelle pis tout ça, (...) le problème c'est qu'ils ne nous diminueront pas le nombre d'évaluation par intervenant. On va rester à 50 (Gontran).

Dans cette « industrie gouvernementale » où « l'État transforme son discours et ses pratiques de légitimation pour s'apparenter à une entreprise » (Ouellet, 2008 : 138), notre inquiétude est, que l'usage des TIC laisse toute la place au discours technocratique et que la pratique professionnelle à la Protection de la jeunesse se réduise à cette conviction exprimée par un représentant de « la relève des cadres » : « si t'es sous-productif Martin, ben : fait autre chose! ».

Notre perplexité est alimentée par le fait que la technocratie aurait donc trouvé une production au travail social, là où De Montmollin affirme : « Mais il est des tâches sans production, et même sans objectifs définissables (...) exemple extrême, mais réel : la plupart des travailleurs sociaux » (de Montmollin, 1986 : 32). À l'instar de Tremblay (2008), nous croyons aussi : « que de nouvelles définitions de la productivité s'imposent pour tenter d'appréhender l'impact de ces nouveaux outils. Tous reconnaissent qu'elle ne saurait être mesurée de la même manière dans les secteurs de services que dans ceux de la production de biens matériels (Tremblay, 2008 : 31).

CONCLUSION

Les technologies de l'information et des communications (TIC) ont pris de plus en plus d'importance dans nos vies, au cours des dernières années. Ainsi, comme à tous les matins en commençant le travail, depuis l'implantation en 2003 du système « Projet intégration jeunesse » (PIJ) dans les 16 Centres jeunesse du Québec, l'intervenant(e) social(e) s'assoit à son bureau et pose comme premier geste, celui de démarrer un ordinateur afin d'avoir accès à sa charge de travail (*caseload*).

Ce geste devenu banal s'inscrit dans une problématique que nous avons élaborée à partir du concept de travail, défini comme une activité rationnelle par rapport à une fin et avons retenu que, lorsqu'un travailleur ou travailleuse sociale parle de son travail, il ou elle parle généralement des conditions de la pratique. La pratique, en revanche, est définie comme l'exercice autonome de l'acte professionnel. Cependant, ce qui pose problème, à notre avis, est que les TIC ont comme particularité d'enchevêtrer le travail et l'activité, la technique et le social. Ils sont une représentation du travail, mais nous doutons qu'ils représentent la pratique réelle des intervenants sociaux. En conséquence, l'incertitude que devait combler l'activité rationnelle en crée une autre, à savoir : qu'est-ce que fabriquent les intervenant(e)s de la protection de la jeunesse avec le système PIJ?

C'est dans cet enchevêtrement du technique et du social que se pose donc la question principale de cette recherche : Comment les intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse se sont approprié(e) le système PIJ?

La pertinence de ce mémoire est à l'effet qu'à la différence de l'approche de la diffusion des innovations, nous privilégions l'approche de l'appropriation qui : « met en évidence la disparité des usages et des utilisateurs en montrant la construction sociale de

l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur » (Millerand, 1999 : 3). Nous proposons ainsi un déplacement de l'intérêt centré sur la technologie et les possibles résistances au changement des utilisateurs, à un regard vers les utilisateurs eux-mêmes et leur mode d'appropriation de la pratique.

Nous avons choisi une méthodologie qualitative en privilégiant l'ethnométhodologie comme principal cadre d'analyse, parce qu'elle s'intéresse entre autres, à cette capacité des individus à faire fonctionner les règles sans accroc (Le Breton 2004 : 59). La principale limite de notre recherche est cependant notre échantillon restreint, de huit entrevues, ce qui incite à une prudence dans la généralisation des résultats. De plus, l'étude des usages du système PIJ aurait pu bénéficier d'une application simultanée d'autres méthodes de recherche, nous croyons entre autre qu'une observation directe de l'intervenant en interaction avec le système PIJ pourraient fournir un éclairage supplémentaire intéressant.

Néanmoins, comme premier résultat, nous observons que les représentations des intervenant(e)s apparaissent en lente évolution. Malgré six années de pratique quotidienne, nous constatons être encore près des points de vue clivés, dans le domaine du travail social, que rapportent les recherches de la fin des années 1990. Aujourd'hui des intervenant(e)s nous disent que le système PIJ a changé leur pratique et l'a sorti de l'archaïsme, tout en affirmant, un peu plus tard, que le même système s'apparente à « Big brother ». Il nous apparaît donc que le regard face aux TIC est toujours empreint de déterminisme technologique, où le système PIJ aurait un impact par lui-même sur les pratiques sans égard au contexte social qui l'anime.

Ce contexte apparaît donc influencer les modes d'appropriation privilégiés par les intervenant(e)s. Ainsi, parmi les différents modes d'appropriation ceux du déplacement et de l'adaptation sont les plus sollicités.

Le « déplacement » prend forme lorsque l'utilisateur modifie le spectre des usages prévus sans introduire de modifications majeures dans le dispositif. Il peut être perçu à

travers une interprétation au pied de la lettre d'une règle de l'organisation, comme dans le respect strict des règles d'utilisation du système, en saisissant l'activité faite par l'intervenant(e) dans l'onglet approprié mais sans inclure d'informations cliniques.

L'adaptation a cours lorsque l'utilisateur introduit quelques modifications dans le dispositif pour l'ajuster à son usage, ou à son environnement, mais sans changer la fonction première de l'objet technique. Par exemple, certain(e)s intervenant(e)s nous ont confié adapter leur horaire de travail afin de disposer du temps nécessaire à la saisie de données dans le système. D'autres iront de différentes manières de faire, pour diminuer le temps consacré à la saisie du suivi d'activité et réduire ainsi le temps consacré à « nourrir la machine » (Nadine).

L'apport de ces observations à notre compréhension de l'appropriation des TIC dans la pratique sociale des intervenant(e)s de la Protection de la jeunesse, est que le système PIJ offre un accès à l'information inégalé. Cependant, si les intervenant(e)s apprécient particulièrement un accès à l'information, dépassant le temps et l'espace, relative à leurs clients, lorsque cette information documente l'activité de leur travail, ils et elles peuvent utiliser les potentialités du dispositif technique à une seule « apparence de conformité ».

Une implication de ces résultats sur le plan scientifique, est que la théorie de l'appropriation formulée par Breton et Proulx (2002) apparaît appropriée à la lecture de la médiation des TIC dans la pratique sociale en Protection de la jeunesse. Les intervenant(e)s rencontrés créent de nouveaux usages du dispositif technique en fonction de leurs besoins.

Cependant, à sa définition de l'appropriation des TIC, Proulx (2005) ajoute un niveau plus proprement collectif, l'appropriation sociale, qui suppose que les usagers soient adéquatement représentés dans l'établissement de politiques publiques et en même temps pris en compte dans les processus d'innovation (production industrielle et distribution commerciale). La limite de ce mémoire a été d'effleurer le sujet par le biais d'une question sur les possibilités de contribution des intervenant(e)s au système PIJ. Bien que notre grille

d'entrevue ait laissé peu de place aux intervenant(e)s de s'exprimer directement sur le sujet, nous estimons que la forme d'entrevue semi-structurée leur laissait tout de même l'opportunité de le faire. Sous cette réserve, l'analyse de nos résultats fait ressortir une absence de la dimension sociopolitique des usages, par les intervenant(e)s. Ce que ceci apporte à notre compréhension est, en terme d'appropriation sociale, que pour les intervenant(e)s rencontrés, « l'informatique » est un phénomène dont ils ou elles ne se sentent pas faire partie intégrante. Noyés dans l'infrastructure sociale et technique de PIJ, certain(e)s intervenant(e)s sentent avoir peu de pouvoir, exprimant: « de toute façon qu'est-ce qu'on peut y changer » (Camille).

L'implication pratique d'un tel résultat est que sans appropriation sociale du dispositif technique par les intervenant(e)s des Centres jeunesse, le débat ne demeure qu'à un niveau de déterminisme technologique. C'est-à-dire que l'on parlera encore longtemps de la bonne ou mauvaise machine. Alors qu'en tant que professionnel engagé dans une activité, la technique est un choix (Nélisse, 1998 : 164), les intervenants semblent convenir que leur appropriation se limite actuellement à « faire avec », donc à limiter ce choix à une application technique. Parce qu'on a vu qu'ils et elles rusent avec le dispositif en « pratiquant ordinaire », c'est-à-dire sans désir de prendre part au dispositif, affirmant d'emblée que l'informatique ne les intéresse pas, alors qu'ils et elles pourraient et devraient, à notre avis, influencer le cours de la diffusion des TIC dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

En dernière analyse, nous nous interrogeons sur l'apport du système PIJ au travail social? En lui-même, nous sommes porté à répondre : aucun! Son usage, par contre, s'inscrit dans une taylorisation croissante du travail social et alimente nos préoccupations face au contrôle technocratique sur la pratique professionnelle en Protection de la jeunesse. Depuis l'adoption de la Loi sur la Protection de la jeunesse, en 1976, la pratique des intervenant(e)s semble s'être lentement éloignée de « l'exercice autonome de l'acte professionnel » (Nélisse 1997 : 137). La rationalisation ayant découpé par étape le processus de traitement du signalement, elle lui a également alloué du temps pour accomplir chacune des tâches (21

jours maximum de délais avant le premier contact, 28 heures ½ pour prendre la décision, 5 jours pour écrire un suivi d'activité, etc...).

L'implication pratique d'une telle observation, nous apparaît être qu'à l'étape de l'Évaluation-orientation de la Protection de la jeunesse, l'intervenant réduise l'étape cruciale de la prise de contact entre le praticien et son client, afin d'établir une relation permettant l'engagement de ce dernier dans la définition de son problème, selon le modèle de pratique psychosocial, à la simple tâche prescrite de : « faut que je prenne une décision sur une photo là, actuelle, de ce qui se passe » (Nadine). Ce n'est pas PIJ mais l'organisation sociale autour, qui nous incite aujourd'hui à questionner la pratique sociale à la Protection de la jeunesse. Peut-on encore la qualifier de travail social? Dans son organisation scientifique du travail et sa recherche des mouvements inutiles, la Protection de la jeunesse n'est-elle plus que l'ombre d'elle-même, un contrôle social?

D'une telle remise en question, les apports à l'endroit de la clientèle sont également à débattre. Au gré de nos entretiens avec les intervenant(e)s, nous en sommes venus à nous interroger sur la place du client dans la définition de son problème. Selon le diagramme représentant le système PIJ et ces différents modules, le client figure au centre du tableau (*voir p.109*). Dans les faits, nous constatons que c'est plutôt l'information hautement confidentielle sur le client qui fait figure de point de ralliement entre les différents modules du système PIJ. La place de la personne « client » demeure à nos yeux à définir. Dans cette amorce de redéfinition, nous observons que selon notre échantillon, les intervenant(e)s feraient une distinction entre l'enfant à protéger (auquel il y attache une valeur morale) et le « client », qui serait plutôt le parent ou la personne qui en a la charge. L'enfant, comme le client seraient peu présents dans le discours des intervenant(e)s. Les intervenant(e)s ont généralement référé au client (voire le parent) pour souligner qu'il se plaint du contenu des rapports, rédigés par l'intervenant(e) : « Les clients vont dire, ben là, qu'est-ce que c'est ça, c'est écrit que « Violence »!... Pis? Ben oui, ça été retenu sous cet alinéa-là » (Nadine). D'autre part, nous observons que dans le discours de certains intervenant(e)s, il réfère à l'enfant pour se détourner de la règle d'utilisation de SSP : « (...) je considère que rencontrer

un enfant de huit ans c'est prioritaire sur SSP » (Claude). Ou, l'intervenant réfère à l'enfant pour confronter la structure hiérarchique à ses exigences bureaucratiques : « Quand on nous rappelle, aux réunions d'équipe, les statistiques de notre équipe comparativement aux autres équipes, le nombre de dossiers évalués, moi je lève ma main pis je dis : on parle-tu toujours d'enfants là? » (Euclide).

Le client n'a aucun accès électronique au système PIJ et n'a droit à consulter l'information contenu à son dossier ou celui de son enfant, qu'à la suite d'une procédure administrative de « demande d'accès au dossier ». Si le client dispose d'une connexion internet, il lui est possible d'envoyer des messages électroniques à l'intervenant responsable de son dossier, mais il s'agit d'une pratique très faiblement répandue, l'intervenant(e) social(e) diffuserait très rarement son adresse de messagerie électronique à l'extérieur du réseau de service de santé et services sociaux. Conséquemment, pour le client nous pouvons réaffirmer, à l'instar de Mattelart (2001), que : « à chaque génération technique, le discours salvateur sur les promesses de concorde universelle, de démocratie décentralisée, de justice sociale et de prospérité générale reconduira le mythe des retrouvailles avec l'agora des cités de l'Attique » (Mattelart, 2001 : 17).

Pour conclure sur une note personnelle, il peut être étonnant que dans ma fonction professionnelle à venir, l'APPR-PIJ que je suis, soutienne une position aussi critique à l'endroit de l'objet auquel on pourrait s'attendre qu'il en fasse la promotion. Cependant, le regard que j'ai posé sur le système PIJ et SSP m'a davantage appris sur l'organisation et ses acteurs que sur "la machine" elle-même, qu'une lecture attentive du cadre normatif ne m'avait pas déjà renseigné.

Les suites possibles à ce mémoire sont nombreuses. Seulement en maintenant notre attention sur l'étude des usages, pour laquelle cette recherche n'a abordé que l'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique, il serait possible de documenter la « Virtualité de l'usager », c'est-à-dire, l'ensemble des représentations que le concepteur se fait

de l'utilisateur potentiel dans le dispositif. De même que la «virtualité du concepteur», les frontières que l'utilisateur rencontre dans son usage.

D'autre part, l'inscription de dimensions politique et morale dans le design du système PIJ, serait également pertinente à documenter. Ainsi, il serait possible d'inscrire l'étude du système PIJ selon la perspective d'analyse de Langdon Winner :

Les machines, structures et systèmes de la culture matérielle moderne doivent être évalués non pas seulement en termes de contributions à l'efficacité, à la productivité et selon leurs conséquences environnementales positives ou négatives, mais aussi en fonction de la manière dont ils incarnent des formes spécifiques de pouvoir (Winner, 2002 : 45).

Mon intérêt personnel se porte cependant à poursuivre une analyse des usages du système PIJ au niveau de l'ancrage social et historique. Dans un tel contexte, il m'apparaît intéressant de décrire de façon compréhensive les conflits et les luttes entre acteurs sociaux pour le contrôle du développement et de l'implantation des TIC dans une organisation donnée. Cette démarche pourrait éventuellement évaluer la validité d'une hypothèse personnelle à l'effet que : la fabrication de nouveaux usages, de la part des intervenants de la Protection de la jeunesse, permet de préserver leur autonomie professionnelle.

APPENDICE 1

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Projet de mémoire :

La médiation des pratiques sociales en Protection de la jeunesse par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Nature de cette recherche

Cette recherche porte sur la médiation des pratiques sociales par les technologies de l'information et des communications (TIC), menée par Martin Goulet, candidat à la maîtrise en travail social à l'UQAM. L'étudiant réalise son mémoire sous la direction de Sylvie Jochems et la codirection de François Huot.

Le but de cette recherche est d'explorer les usages du système informatique PIJ par les intervenants sociaux à la Protection de la jeunesse. L'usage signifie non seulement l'utilisation du système informatique à travers vos faits et gestes quotidiens, mais également ce que représente pour vous, en tant qu'intervenant(e) social(e) ce dispositif technique. Ainsi, nous souhaitons comprendre comment les intervenant(e)s se sont approprié(e)s ou pas le système PIJ.

Ma participation à cette recherche

La durée de cette rencontre ne devrait pas excéder 1 heure 30 et vous aurez le choix de l'endroit où se déroulera la rencontre (*à votre bureau, dans un local de l'UQAM, etc.*). Veuillez prendre note que vous êtes libre de mettre fin à votre participation à cette entrevue en tout temps, sans que cela ne porte atteinte à votre travail. Si vous éprouvez un quelconque embarras avec une question ou une thématique en particulier, vous pourrez refuser d'y répondre. À tout moment, vous pourrez également vous retirer de l'étude.

La participation à cette recherche ne comporte pas de risques sérieux pour les participants. Cependant, même si nous tentons de maximiser la confidentialité, un Centre jeunesse demeure un milieu relativement restreint, de sorte qu'à la lecture des résultats, un participant peut être soupçonné d'avoir dit telle ou telle chose, ce qui pourrait lui porter un possible préjudice. D'autre part, il y a aussi un risque que suite à l'entretien, quelqu'un devienne encore plus conscient des enjeux liés à PIJ et devienne réfractaire à son utilisation. En dernier lieu, il y a un risque d'ajouter du stress à l'intervenant(e) par nécessité de pallier aux tâches qui se seront accumulées le temps de l'entretien.

Votre participation est volontaire et elle ne fera l'objet d'aucune rémunération sous quelque forme que ce soit.

Soyez assuré que les renseignements que vous nous transmettez demeureront confidentiels, et qu'ils ne seront utilisés que pour les fins de la présente recherche. L'étudiant pourra utiliser des extraits de cette rencontre pour la rédaction de son mémoire, mais aucun renseignement permettant de vous identifier ne sera diffusé.

Déclaration

J'ai été informé qu'on me demande de participer à une entrevue d'une durée approximative d'une heure, enregistrée sur bande magnétique audio qui sera retranscrite pour fins d'analyse de contenu. Je suis également informé que les renseignements obtenus lors de cette recherche demeureront confidentiels. Seuls l'étudiant chercheur et sa directrice et son co-directeur auront accès au matériel recueilli. Les enregistrements seront conservés sous dossier sécurisé et seront effacés à la fin de la recherche.

Ma signature au bas de ce formulaire signifie que j'ai pris connaissance de ce document, que j'ai compris les informations mentionnées précédemment et que j'accepte de participer de façon volontaire au projet sur (Usages des TIC en Protection de la jeunesse).

Signature de la personne interviewée:

Date :

Signature de l'étudiant chercheur :
Martin Goulet
gouletmartin@hotmail.com

Date :

Si vous souhaitez adresser des questions ou tout autre commentaire après l'entrevue, et ce dans la plus grande confidentialité, vous pourrez le faire auprès de :

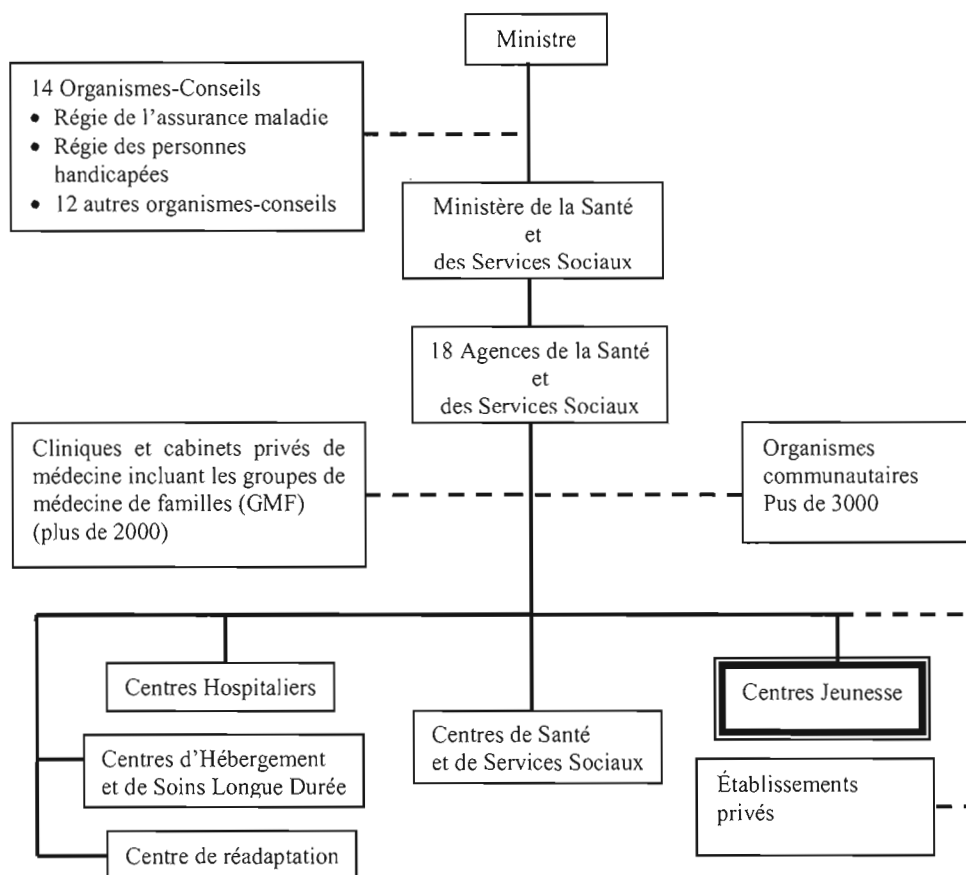
Sylvie Jochems
Professeure, École de travail social (UQÀM)
Case postale 8888, succ. Centre-ville
Montréal (Qc) H3C 3P8
Bur: W-4315 Pav. Thérèse-Casgrain
Tél.: 514-987-3000 poste 3702

François Huot
Professeur, École de travail social (UQÀM)
Case postale 8888, succ. Centre-ville
Montréal (Qc) H3C 3P8
Bur: W-4435 Pav. Thérèse-Casgrain
Tél.: 514-987-3000 poste 2636

APPENDICE 2

LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN BREF

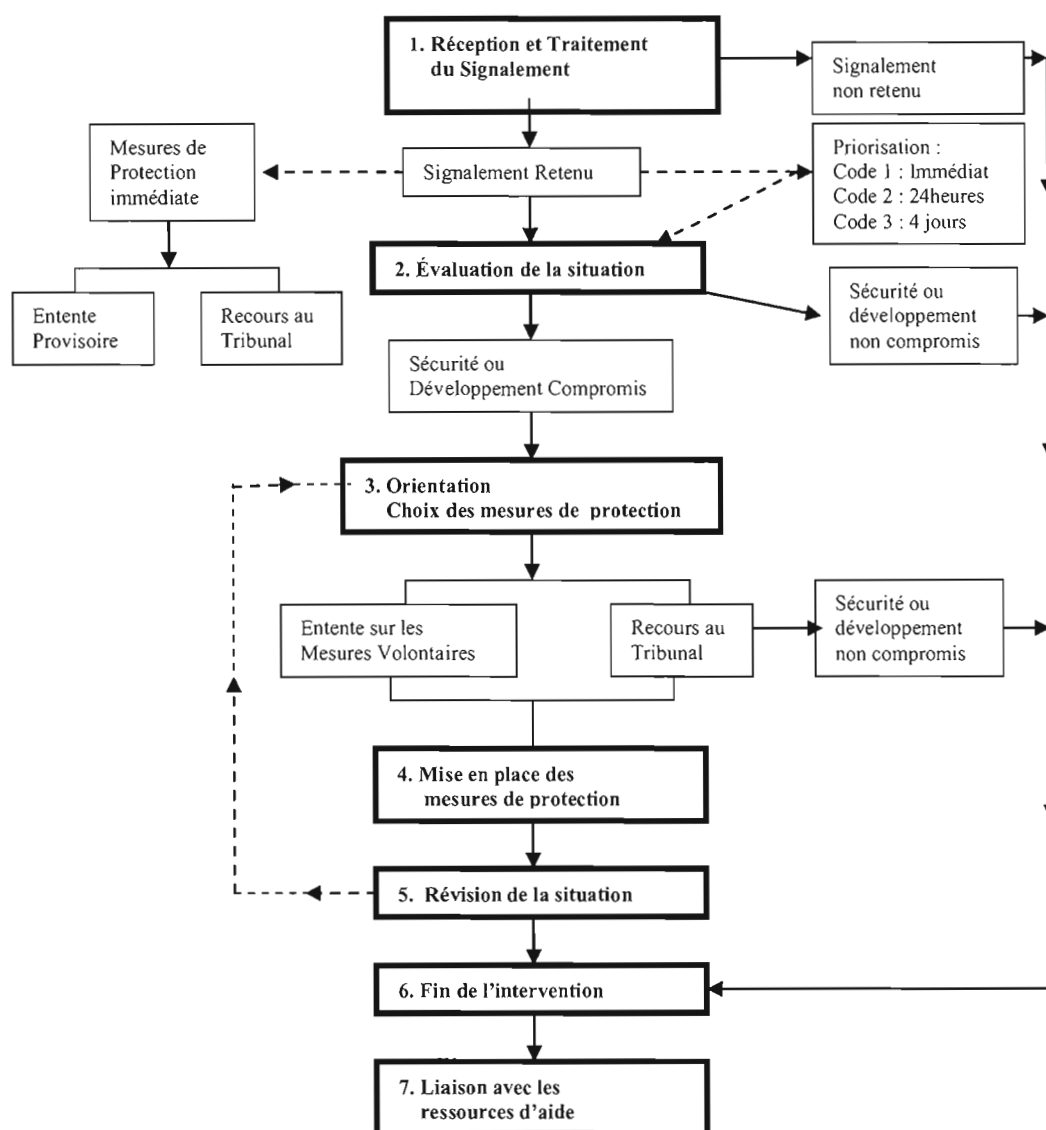
Figure A.1 : Le Ministère de la Santé et des Services Sociaux en bref (MSSS, 2008 :5)



APPENDICE 3

L'INTERVENTION DU DPJ ÉTAPE PAR ÉTAPE

Figure A.2 : L'intervention du DPJ étape par étape (MSSS, 2007 :8)



APPENDICE 4

L'IMPLANTATION DU PROJET D'INTÉGRATION JEUNESSE (PIJ)

Dans les sections qui suivent, à l'aide de modèle théorique de la diffusion, nous retracerons les étapes d'implantation du Projet intégration jeunesse (PIJ). L'approche de la diffusion s'attache à l'analyse de l'adoption d'une innovation technologique au moment de sa diffusion, c'est-à-dire sans prêter attention à l'étape de la conception du produit qu'elle étudie. Cette approche est née de la théorie de la diffusion des innovations de Everett M. Rogers (dont la première publication date de 1962). Bien qu'ayant fait l'objet de nombreuses critiques et de quelques aménagements, les recherches de Rogers ont contribué de façon considérable à alimenter les connaissances sur la façon dont une innovation circule à travers les réseaux sociaux (Millerand, 1999). C'est à ce titre que nous choisissons ce cadre théorique pour analyser l'innovation que PIJ représente à travers le réseau social de la Protection de la jeunesse.

Dans le modèle diffusionniste, la décision d'adoption d'une innovation est perçue comme un processus caractérisé en plusieurs étapes, depuis la première exposition de l'utilisateur à l'innovation, jusqu'à la confirmation ou le rejet de l'adoption. Selon Rogers, ce sont les caractéristiques de l'innovation telles qu'elles sont perçues par les individus, qui déterminent son taux d'adoption. Cinq attributs caractérisent une innovation : son avantage relatif, sa compatibilité avec les valeurs du groupe d'appartenance, sa complexité, la possibilité de la tester, et sa visibilité. Les usagers sont répertoriés selon cinq profils types : les innovateurs, les premiers utilisateurs, la première majorité, la seconde majorité et les retardataires (Rogers, 2003 :282-285).

Le domaine du travail social ne s'est guère, jusqu'à récemment du moins, situé à la fine pointe dans l'utilisation des outils technologiques. Comparativement au domaine de la physique par exemple, le travail social serait donc, selon la typologie de Rogers, de la

catégorie des retardataires (*late adopter*). L'argument le plus souvent invoqué pour justifier cette situation a longtemps été que le travail social se prêtait peu à la gestion quantitative et à la régulation stricte des informations. La culture organisationnelle, l'étroitesse du marché, ou la résistance des travailleurs sociaux eux-mêmes n'auraient pas permis le développement d'outils efficaces (Bouchard Ducharme, 2000 : 124).

Néanmoins, dans le travail social en tant que profession, les différentes vagues d'implantation des outils informatiques ont connu sensiblement la même évolution au Québec que dans les États comparables. La première vague date des années 1970. Elle a présidé à l'implantation des systèmes centraux et des systèmes clients destinés à la gestion administrative et à l'établissement de base de données pour les clientèles rattachées à des institutions. La seconde vague, amorcée dans les années 1980, a vu apparaître les systèmes interactifs (les systèmes experts et les jeux thérapeutiques par exemple). La troisième vague, qui déferle depuis le début des années 1990, consacre l'entrée des outils numériques (WEB, courriel, domotique, etc.). Des catégories d'utilisateurs distincts correspondent à ces différentes vagues. Successivement, les gestionnaires et le personnel administratif pour la première vague, les praticiens puis l'ensemble des utilisateurs pour les deuxième et troisième vagues.

Qu'est-ce qui a favorisé l'adoption du Projet intégration jeunesse (PIJ) dans les Centres jeunesse? Comment s'est diffusé ce système informatique?

Afin de tenter une réponse à ces questions, nous décrierons l'évolution de la situation en suivant les cinq phases de la diffusion, telles que Rogers les a décrites, soit : la connaissance; la persuasion; la décision; l'implantation et la confirmation. Cependant, à chacune des étapes, nous soulignerons les nuances qu'apporte l'auteur à son modèle, lorsque le processus de décision de diffusion de l'innovation implique une organisation.

I. Prise de connaissance de l'innovation

Selon la théorie de la diffusion de Rogers, le processus de diffusion d'une innovation commence lorsque l'individu ou l'organisation sont exposés à l'existence de l'innovation et accroissent leurs connaissances sur cette dernière. Plus spécifiquement dans le cas d'une organisation, cette étape est appelée *Agenda-setting* et est définie comme le moment où sont définis les problèmes organisationnels qui peuvent créer le besoin par rapport à l'innovation.

Il est à noter que la structure hiérarchique de l'organisation à laquelle nous nous référons ici et qui actualise le processus de décision de diffusion de l'innovation est le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. En effet, dans la structuration du pouvoir qui caractérise cette organisation, c'est le Ministère qui dicte les orientations politiques et octroie les enveloppes budgétaires. En conséquence, ce type de décision en est un d'autorité, par opposition aux décisions de type collective (prise par consensus des membres du système) ou optionnelle (par un individu indépendant des décisions des autres membres du système) (Rogers 2003 : 347).

L'utilisation des systèmes centraux est, nous l'avons dit, longtemps demeurée plus limitée dans les services sociaux qu'en santé par exemple. L'histoire de leur implantation n'a pas toujours été jalonnée de succès. Ainsi, plusieurs systèmes centraux ont été abandonnés après la phase expérimentale. Les données, faute d'être mises à jour, transformaient ces beaux systèmes en cimetières d'informations. Ce fut le cas au Québec pour les systèmes CROCUS pour les Centres locaux de services communautaires ou GAMMA pour les Centres de services sociaux (Bouchard Ducharme, 2000 : 124).

Malgré tout, pourrait-on dire, Poulin et Béliveau mentionnent dans leur rapport soumis à la commission Rochon en 1987, commandé par le Ministère, le retard des services sociaux dans le mouvement d'informatisation des données cliniques et le déséquilibre entre les organismes centraux disposant d'un pouvoir de décision et les établissements du réseau,

plus petits, sous-équipés et moins informés des possibilités offertes par l'informatisation. Ces observateurs ont constaté que l'informatisation s'est faite par étapes au fil des ans, sans véritable vue d'ensemble.

En 1991, parmi les propositions d'actions accompagnant les recommandations du groupe de travail dirigé par Jean Harvey, professeur en science administrative de l'Université du Québec à Montréal, il est suggéré qu'un système d'information provincial soit mis en œuvre afin d'assurer la standardisation des principaux outils de cueillette des données de base. Ce que l'on attend des systèmes d'informations, est qu'ils tiendront compte d'une multitude d'indicateurs, soit : le nombre de dossiers attribués ou fermés, le taux de récurrence, le taux de respect des échéances (c'est-à-dire le délai d'intervention ou de révision), la charge de cas moyenne par problématique, la proportion d'enfants placés et durée moyenne des placements, la proportion de situations judiciairisées et d'ententes sur mesure volontaire, le nombre d'interventions conjointes avec le réseau, etc. On veut désormais fournir des rétroactions rapides à propos de toutes les étapes critiques du cheminement d'un dossier et produire une information de qualité supérieure (Langlois, 1991). Pour Harvey, l'amélioration des pratiques à la DPJ passe par la définition et la standardisation des outils informatiques.

Ce souci, de l'amélioration des pratiques, vient de la crise des finances publiques du début des années 1990 qui a fait en sorte que les gestionnaires ont dû développer une évaluation beaucoup plus serrée des programmes gouvernementaux et préciser des mesures d'efficacité et d'efficience. C'est principalement en ayant recours aux estimations des temps moyens requis et en misant sur l'élaboration de protocole qu'on tente d'augmenter substantiellement la productivité des intervenants. Le bien-fondé du signalement s'établira à l'intérieur de trois jours; le processus Évaluation-Orientation se décompose en deux opérations distinctes relevant désormais d'une lecture technique des résultats d'une grille uniformisée et standardisée qui se fera à l'intérieur de 14 jours. L'orientation est définitivement dissociée du processus de l'évaluation. On tente aussi d'uniformiser les

critères de décisions lors de différentes étapes de l'intervention et d'identifier les « mouvements inutiles » que l'on doit soustraire de la pratique pour mieux accroître la production (Langlois, 1991). À partir de ce moment, des auteurs ont commencé à qualifier les changements dans l'organisation du travail d'entreprise de taylorisation du travail social (Bien-Aimé, Paul-Antoine, et Louis Maheu, 1997; Langlois, Paul, 1997; Lévesque, Justin, et Robert Mayer, 2000). Dès les premières phases de l'informatisation, l'essentiel des critiques des travailleurs sociaux a porté sur la déshumanisation et la standardisation des processus, sur la confidentialité des renseignements sur les clients, sur l'accès aux technologies, la technocratisation, la création de nouvelles classes de marginaux, l'impact sur le travail des femmes. Ces dernières résistances sont attribuées aux craintes des travailleurs sociaux concernant la déshumanisation des services, l'atteinte à la confidentialité des données sur les clients, la mécanisation et la standardisation des contenus et des tâches.

II. La persuasion

Lors de ce deuxième stade de la théorie de la diffusion de l'innovation, l'individu se fait une première impression de l'innovation. Cependant, pour Rogers, les attentes ou croyances relatives à l'objet prédisposent l'individu ou l'organisation. Contrairement au stade de la connaissance qui sollicitait la dimension cognitive de l'individu ou l'organisation, cette deuxième étape fait davantage appel à l'affectif. Cependant, en ce qui a trait à l'organisation, cette étape est identifiée comme étant l'harmonisation (*Matching*) entre les problèmes organisationnels précédemment identifiés et la considération de l'innovation comme pouvant représenter une solution. L'auteur souligne sur ce, qu'il est plus facile de trouver des problèmes à résoudre grâce à l'innovation, que de trouver une innovation pour régler des problèmes (Rogers 2003 : 362). Dans notre situation, ceci pourrait expliquer pourquoi, en dépit des échecs d'implantation précédents, on considérait encore les systèmes informatiques comme une solution auxquels les services sociaux prenaient du retard à l'adopter comparativement à d'autres secteurs d'activités.

Un élément contextuel qui a favorisé l'adoption de PIJ dans les services sociaux à la Protection de la jeunesse, malgré les résistances ci-haut mentionnées, est le fait que les Centres jeunesse ont vu le jour en 1991, avec la réforme de la santé et des services sociaux (Loi 120, communément appelée la réforme du ministre Côté). Ce qui a eu pour effet de regrouper, sous une même administration, les Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse et les Centres d'accueil. L'objectif du Ministère était d'unir leurs efforts pour améliorer les services.

Le 21 mai 1993, l'Association des Centres jeunesse du Québec voit le jour. Elle est constituée de 63 établissements et 11 000 employés qui répondent à 80 000 demandes d'aide aux jeunes et à leurs familles – 5% des jeunes du Québec. En octobre de la même année, le ministère mandate l'ACJQ de lui soumettre un plan directeur des systèmes d'information. Ce plan directeur sera réalisé par les Conseillers en gestion et informatique CGI inc.

Ainsi, avec le nouveau contexte des Centres jeunesse, il s'est imposé très tôt que l'atteinte des objectifs de concertation serait facilitée par l'utilisation de méthodes et d'outils communs. Dans le réseau nouvellement formé, la disparité des outils informatiques détonnait. Ainsi, les conclusions de la firme CGI, consultante experte en implantation de système informatique qui fut engagée à la suite des recommandations du rapport Harvey, sont à l'effet que les CPEJ et les centres de réadaptation utilisaient des systèmes clientèles et administratifs différents (SOGIQUE, 1994). À cet effet, le directeur général du Centre Jeunesse de Montréal dans son allocution au colloque PIBE de Québec en 2005, Jean-Claude Duplantie, soulignait que les données de gestion de ces établissements possédaient les mêmes caractéristiques. Elles étaient rudimentaires. En l'absence d'informatisation elles étaient recueillies à la main, et n'étaient compilées qu'annuellement. Ces données visaient seulement à répondre aux besoins administratifs du Ministère (souvent même pas aux besoins administratifs des établissements eux-mêmes). C'est-à-dire que les données compilées servaient uniquement à justifier les dépenses des établissements sous la juridiction du

Ministère. Ces informations étaient donc centrées sur les entrées et sorties de la clientèle, sur le nombre de lits occupés, sur le nombre d'employés, sur leur fonction, etc. Elles variaient en quantité et en qualité selon les établissements, et aucune procédure n'assurait leur standardisation à travers le Québec. Il était, par exemple, impossible de connaître le nombre et les caractéristiques des enfants pris en charge. Pour y arriver, il fallait faire appel à des recherches ponctuelles. La recherche compensait alors les carences du système de gestion sans les combler puisqu'elles ne donnaient que des informations valables, à un moment donné dans le temps.

Une autre conclusion de la firme-conseil CGI stipule que des choix technologiques se sont avérés malheureux. Par exemple, les équipements Wang ne sont plus supportés par le fabricant et coûtent aujourd'hui trop cher, même si les usagers en sont satisfaits. C'est l'exemple d'une technologie intéressante en soi, mais qui ne correspond plus aux besoins actuels de mise en commun des ressources. Les principaux besoins identifiés ont été, par ordre d'importance :

- a. La normalisation de la nomenclature;
- b. L'accès aux données par les utilisateurs;
- c. L'intégration régionale des systèmes;
- d. L'intégration des systèmes clientèles;
- e. L'accès direct par les points de service;
- f. L'uniformisation des systèmes administratifs;
- g. La mise au point de tableaux de bord.

III. La décision

Le stade de la décision est caractérisé par le choix de l'individu d'adopter ou non l'innovation. Quant à l'organisation, cette étape est définie comme étant celle de la redéfinition/restructuration (*redefining/restructuring*). Selon l'auteur, à cette étape

l'innovation est modifiée ou réinventée pour mieux coïncider avec la situation particulière de l'organisation et une structure organisationnelle, directement liée à l'innovation, est adoptée pour accommoder l'innovation. Dans la situation qui nous préoccupe, nous serions au moment où fut prise la décision d'accorder les budgets pour le développement de PIJ, c'est-à-dire qu'il ne s'agissait plus d'implanter un système informatique comme les autres, mais de créer et de déployer le «Projet Intégration jeunesse». Système qui portait maintenant un nom propre.

En juillet 1994 un comité du Ministère octroie un budget de 577 500\$ à la Régie régionale du Bas St-Laurent pour faire une évaluation et une planification du Système Clientèle Jeunesse (SCJ). En juin 1995, une proposition de calendrier et de plan de financement est faite par les 16 directeurs régionaux. Une mise en commun des ressources informatiques est adoptée pour le développement du Système clientèle jeunesse. En février 1996, la Régie régionale du Bas-St-Laurent présente au Ministère Santé Services Sociaux son dossier d'investissement pour le développement et de déploiement du SCJ. Ce qui incitera le Ministère à participer financièrement au développement et au déploiement du SCJ de 5 779 954\$. En juin 1996 s'amorce la phase de développement du Projet Intégration Jeunesse (PIJ).

En mai 1997, un bulletin d'information sur l'évolution du Projet d'Intégration Jeunesse (PIJ) voit le jour. Sur ce, Rogers souligne l'importance de bien comprendre le rôle des différents canaux de communication dans le processus de décision de la diffusion d'une innovation (Rogers, 2003 : 197). Dans notre situation, ce bulletin d'information a l'objectif de fournir aux décideurs un suivi régulier (trois fois par année) de l'évolution concernant six aspects : le budget, le calendrier des travaux, la jonction des projets, les bénéfices escomptés, les incidences des technologies, la gestion et l'organisation du PIJ. Dans ce premier numéro, le comité directeur du PIJ informe les décideurs qu'il a porté son choix final sur les outils de développement NatStar.

En janvier 1998, on apprend que le ministre Rochon confirme que la nouvelle organisation paragouvernementale SOGIQUE, va dorénavant se voir confier des mandats spécifiques de développement, de déploiement, d'entretien, d'évolution et de commercialisation de progiciels conçus pour répondre aux besoins du réseau socio sanitaire québécois.

En février 1998, les outils de développement NatStar sont abandonnés au profit de ceux de Visual Basic Enterprise, ce qui se répercutera à la fois sur le budget et occasionnera des délais de livraison. Aucune documentation ne stipule les motifs de cette décision cependant, à l'instar de Rogers pouvons-nous faire l'hypothèse que nous sommes ici devant une discontinuité de remplacement (*replacement discontinuance*) définie comme étant une décision de rejeter une idée afin de favoriser l'adoption d'une meilleure (Rogers, 2003 : 186).

En juin 1998, les modules Système clientèle jeunesse (SCJ); Système Soutien à la Pratique (SSP) et Système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial (SIRTF) sont établis comme étant prioritaires dans le cadre de la planification stratégique des ressources informationnelles du Ministère santé services sociaux. Les Centres jeunesse de l'Outaouais, Chaudière-Appalaches et Côte-Nord sont d'abord nommés comme étant les sites de prototypage. Ils testeront au fur et à mesure les applications et modules complétés par les développeurs. Le déploiement du système clientèle se fera parallèlement au développement. Cette façon de procéder est adoptée parce qu'il est impensable d'entrer dans un centre jeunesse, comme celui de Montréal par exemple qui compte un personnel d'environ 3000 personnes, et jeter à la poubelle toutes les applications en place pour déployer en bloc le nouveau système clientèle. Ainsi, on expérimente et livre un premier module pendant qu'on développe le second, lequel est à son tour livré après d'autres expérimentations, et ainsi de suite jusqu'à la fin des développements en novembre 2000. La toute première livraison du système clientèle au site pilote est prévue pour mai 1999 et tous les déploiements devaient être terminés quelques 20 mois plus tard.

Au moment du déploiement des modules de PIJ, les quatre premiers sites seront : Côte-Nord (1999), Gaspésie (2000), Outaouais (2000) et Saguenay (2000). La firme conseille DMR, assurera la formation offerte à l'équipe PIJ et aux coordonnateurs de déploiement. C'est l'équivalent de 8000 personnes à temps plein, dans 16 établissements, qui sont concernées par PIJ, précise Isabelle Fubini, chef de projet à la Régie régionale du Bas Saint-Laurent. Et d'ici les premiers mois de l'an 2001, près de 5400 postes de travail dotés des équipements et logiciels appropriés seront mis à la disposition des intervenants, gestionnaires et du personnel de soutien. Cependant, dès l'automne 1999, le temps de conversion des données apparaîtra plus important que prévu, ce qui occasionnera des délais supplémentaires dans l'implantation. Le budget est rehaussé à 2,9 M\$ pour le volet développement et 19,5 M\$ pour le volet déploiement. Par contre, le Centre Jeunesse Côte-Nord fait état des bénéfices générés par l'implantation du Système clientèle jeunesse, dans son bilan post-expérimentation et viendra ainsi justifier les choix (et les millions).

IV. L'implantation (de PIJ)

Cette quatrième étape du processus de diffusion de l'innovation est décrite comme étant le moment où l'innovation est mise en disponibilité d'utilisation. Alors que les étapes précédentes étaient davantage reliées à l'exercice mental, cette étape-ci implique des changements d'habitudes dues à la mise en pratique (Rogers, 2003 : 174). À cette étape, l'individu veut savoir comment utiliser l'innovation et comment régler ses problèmes d'utilisation s'ils surviennent. En ce qui concerne une organisation, cette étape est celle de la clarification (*Clarifying*), c'est-à-dire que la relation entre l'innovation et l'organisation est de mieux en mieux définie au fur et à mesure que l'innovation est largement utilisée.

Le système clientèle jeunesse (SCJ) constitue la pièce maîtresse du PIJ. Une fois déployé, le SCJ permet de gérer les informations relatives aux usagers, aux services qu'ils reçoivent, au processus d'intervention dans lequel ils sont engagés, aux ressources

d'hébergement qu'ils utilisent et à la tâche des intervenants impliqués. L'outil est basé sur les processus opérationnels. Il s'agit d'un outil qui réalise ou plutôt qui aide à réaliser une à une les étapes courantes du travail de l'intervenant en suivant la même logique d'intervention. En connaissant bien le déroulement des activités réalisées en centre jeunesse, on peut mieux faire coller l'outil au travail quotidien, un aspect très important pour les intervenants, d'autant plus qu'à l'avenir ce seront eux et non le personnel de soutien qui entreront directement l'information dans le système (Doré, 1999).

Trois sites de prototypage, les centres jeunesse de l'Outaouais, de Chaudière-Appalaches et de la Côte-Nord, testent au fur et à mesure les applications et modules complétés par les développeurs. Le Centre jeunesse de la Côte-Nord, choisi par le comité directeur comme site pilote, procède ensuite aux expérimentations. C'est à compter de l'automne 1999 que débute l'expérimentation dans le Centre Jeunesse Côte-Nord. Pendant deux mois, les intervenants de quatre bureaux de ce Centre jeunesse utilisent le système. En même temps, les Centres jeunesse Outaouais et Saguenay Lac-Saint-Jean finalisent leur conversion, installent les postes de travail et forment le personnel. En janvier 2000, ces trois Centres jeunesse, sur les 16 existants au Québec, constitueraient les *early adopters* selon Rogers, en déployant la version 1.1 du Système Clientèle Jeunesse.

En novembre 2001, une consultation est faite auprès des quatre premiers Centres jeunesse à avoir implanté PIJ. Les résultats se regroupent en quatre parties. D'abord, l'absence de normes communes pour l'exploitation du Système clientèle jeunesse et les choix différents concernant l'imputabilité du déploiement dans les Centres jeunesse reflètent l'autonomie relative des établissements dans le cadre du déploiement provincial. Deuxièmement, le secrétariat fournit un effort non négligeable dans l'implantation du PIJ en assurant la mise à jour des données informationnelles concernant la clientèle durant une période de transition de quelques mois qui se caractérise par le chevauchement de l'ancien et du nouveau système d'information et l'initiation des intervenants aux nouvelles technologies. En troisième lieu, il apparaît que les facteurs qui ont un impact direct sur les principaux

utilisateurs, soit la formation et le soutien, constituent des clés du succès dans l'implantation. Le rapport souligne qu'il ne faut pas sous-estimer l'importance du soutien clinique et technique au moment de l'implantation ni la rapidité (temps de réaction) avec laquelle ce soutien est offert. En quatrième et dernier lieu, les banques régionales contiennent beaucoup d'informations, mais avec des variances en terme de quantité et de profondeur selon l'établissement. On constate l'absence d'un standard provincial de saisie. À titre d'illustration de ce dernier point, pour le simple champ de saisie « Garde » de l'enfant, certains Centres jeunesse indiquent la garde légale, d'autres indiquent la garde physique tandis que certains indiquent le lieu de placement de l'enfant. Si la garde est partagée, que faire?

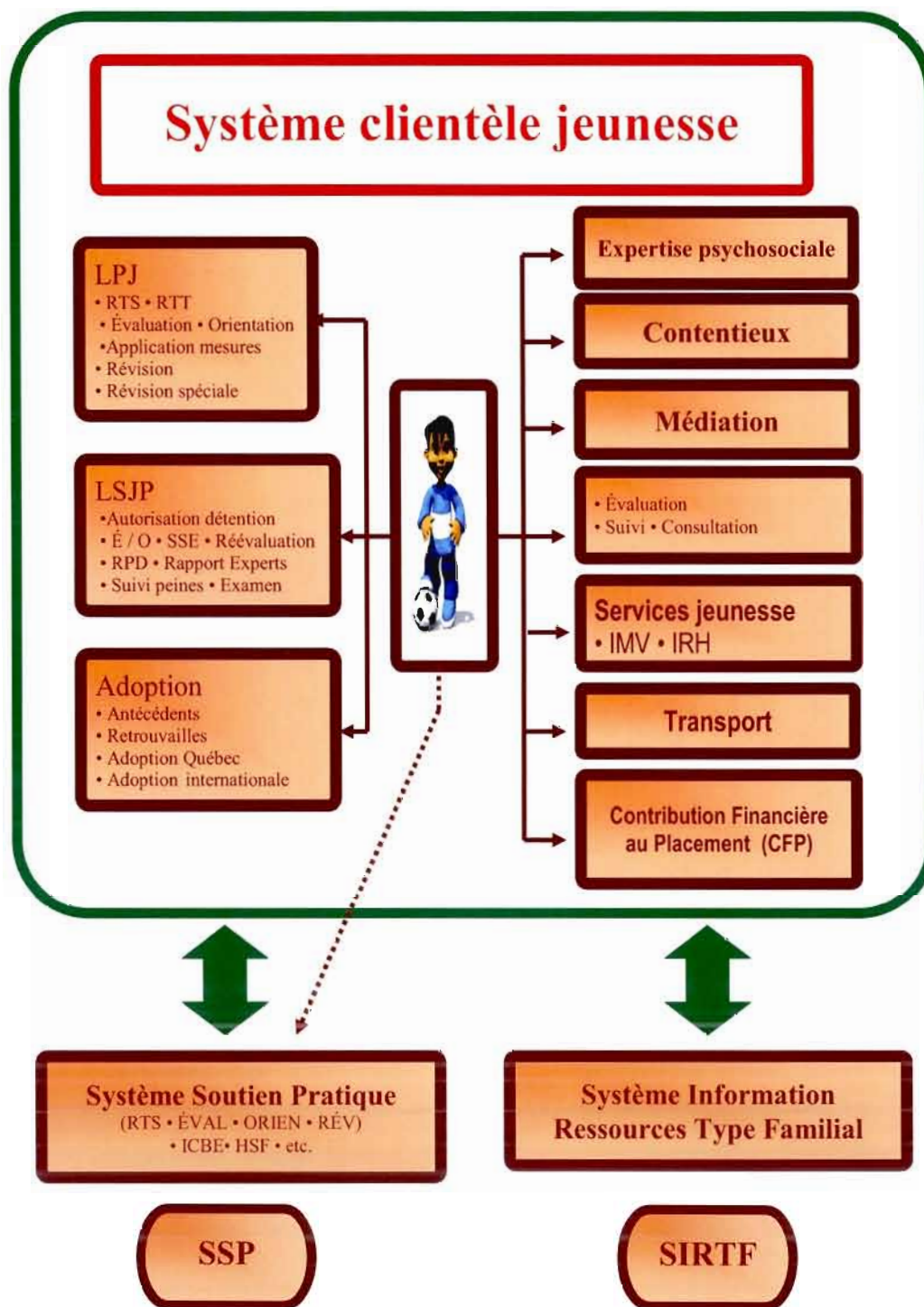
Pour répondre à ce dernier problème, qui n'appartient pas à l'innovation en tant que telle mais à son utilisation, on développe en 2001 le projet « Plate forme informationnelle pour le bien-être des enfants (PIBE) » qui a pour but de normaliser les données générées par la pratique clinique courante en protection de la jeunesse. L'objectif général du projet PIBE est la construction de la dimension exploitation-recherche du Système clientèle Jeunesse du PIJ. Cette démarche scientifique, amorcée par l'Association des centres jeunesse du Québec, souhaite créer ainsi un effet de levier auprès des utilisateurs scientifiques et accroître la quantité et la qualité de la recherche sur le bien-être des enfants au Québec. Cependant, je comprends que l'intérêt des directeurs généraux des Centres jeunesse ainsi représentés par leur Association, est de favoriser des données de gestion fiable. C'est-à-dire d'éviter à PIJ (après quelques millions d'investissement) l'écueil dans lequel les autres systèmes centraux sont tombés par le passé. L'intérêt pour la recherche que l'on déclare dans les publications gouvernementales, n'en apparaît pas moins stratégiquement secondaire, à qui regarde de plus près.

En décembre 2003, on procède à l'installation du serveur de production des fichiers nécessaires au fonctionnement du registre des jeunes contrevenants. Au cours de la même période, le module Adoption, recherche d'antécédents et retrouvailles est déployé. Le

Système clientèle Jeunesse est, à partir de cette année 2003, implanté dans l'ensemble des Centres Jeunesse du Québec. Tous les intervenants des Centres jeunesse du Québec ont alors bénéficié de cinq jours de formation, certains employés devant s'initier au démarrage de l'ordinateur et l'utilisation d'une souris.

APPENDICE 5

PROJET INTÉGRATION JEUNESSE



APPENDICE 6

LA TRADUCTION DE SOGIQUE DE PIJ

LPJ - Évaluation: Goulet, Martin

Assignations | Suivi activités | Évaluations compl. | Rapport | Alinéas actifs | Décision | Présumés abuseurs/divulgations | Suite à donner

Date du premier contact

Liste des activités

Date	Type d'activité	Faite par	Personne contactée/Participants

Ajouter
Supprimer
Copier
Appliquer
Défaire

Activité

Date Personne contactée

Type d'activité

Faite par

Commentaires

Saisie par Saisie le

Autres actions

BIBLIOGRAPHIE

- Akrich, Madeleine. 1993. « Les formes de la médiation technique ». *Réseaux*, Vol. 60, p.87-98.
- Bien-Aimé, Paul-Antoine, et Louis Maheu. 1997. «Quand une forme de travail en cache une autre. Le travail social n'est pas taylorisable». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 10, no. 2, p.123-133.
- Bouchard, Louise et Louise Gagné. 2001. «Travail social et technologies de l'information et des communications». In *Problèmes sociaux : études de cas et interventions sociales*, tome 2, sous la dir. de Henri Dorvil et Robert Mayer, p. 251-274. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bouchard Louise, et Marie-Noëlle Ducharme. 2000. « Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information ». *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 13, no. 1, p.119-136.
- Bourgeault Guy. 2004. « L'intervention sociale come entreprise de normalisation et de moralisation. Peut-il en être autrement? À quelles conditions ?». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 16, no 2, p.92-105.
- Breton Philippe, et Serge Proulx. 2002. *L'explosion de la communication : à l'aube du XXIe siècle*. Paris : La découverte; Montréal: Boréal. 389 pages.
- Castells, Manuel. 1998. *La société en réseaux*. Tome 1 de L'ère de l'information, Paris : Fayard. 609 pages.
- , 1999. *Fin de millénaire*, Tome 3 de L'ère de l'information, Paris : Fayard. 492 pages
- Certeau (de), Michel. 1990. *L'invention du quotidien, Tome 1 : Arts de faire*. Paris: Gallimard. 350 pages.
- Chambat, Pierre. 1994. « Usages des technologies de l'information et de la communication ». *Technologie et société*, Vol. 6, no 3 : p.249-270.
- Couturier, Yves, et Sébastien Carrier. 2004. « Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent» *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 16, no. 2, p. 68-79.

- Crozier, Michel, et Erhard Friedberg. 1977. *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collectives*. Paris: Du Seuil, 500 pages.
- Doré, Céline. 1999. «Projet Intégration jeunesse – PIJ : une démarche collective dans les centres jeunesse ». *Le réseau informatique*, Volume 11, no.1.
- Dortier, Jean-François (dir. Publ.). 2004. *Le dictionnaire des sciences humaines*. Paris : Presses Universitaires de France. 875 pages.
- Du Ranquet Mathilde. 1981. *L'approche en service social, intervention auprès des personnes et des familles*. St-Hyacinthe (Qué.): Edisem. 352 pages
- Fortin Fabienne, José Côté et Françoise Filion. 2006. *Fondements et étapes du processus de recherche*. Montréal : Chenelière-éducation. 485 pages.
- Foucault, Michel. 1975. *Surveiller et punir*. Paris: Gallimard. 360 pages.
- Fourez, Gérard, et Marie Larochelle. 2004. *Apprivoiser l'épistémologie*. Bruxelles : De boeck. 183 pages.
- Garfinkel, Harold. 2007 [1967]. *Recherches en ethnométhodologie*; Paris : Presses Universitaires de France. 473 pages.
- Garnier, Yves, et Mady Vinciguerra (dir. Publ.). 2006. *Le petit Larousse illustré*, Paris : Larousse. 1855 pages.
- Gignac Pierre (réal.). 2006. « Actes du Colloque PIBE ». Coll. Pierre Corriveau. Québec : Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire, DVD. 10 min.
- Glaser, Barney G., et Anselm L. Strauss. 1967. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New Brunswick (USA): Aldine Transaction. 271 pages.
- Guillemette, François. 2006. « L'approche de la *Grounded Theory*; pour innover? ». *Recherche Qualitatives*, Vol. 26, no.1, p. 32-50.
- Habermas, Jürgen. 1973. *La technique et la science comme idéologie*. Paris: Gallimard. 211 pages.
- Harvey et coll. 1991. *La protection sur mesure : un projet collectif*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 157 pages et 3 annexes.
- Hénocque, Bruno. 2002. *Appropriation des messageries électroniques dans les entreprises en réseau*. Pressac : Presses Universitaires de Bordeaux. 189 pages.

- Jochems, Sylvie. 2007. « Les Pra-TIC en organisation communautaire au Québec ». In *L'organisation communautaire : fondements, approches et champs de pratique*, sous la dir. de Bourque, Comeau, Favreau et Fréchette, p. 325-338. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Jouët, Josiane. 1993. « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication ». In *Dictionnaire critique de la communication*, sous la dir de L. Sfez, p.371-376. Paris : Presses Universitaires de France.
- . 2000. « Retour critique sur la sociologie des usages ». *Réseaux*, vol.18, no 100, p. 487-521.
- Karsz, Saül. 2004. *Pourquoi le travail social*. Paris : Dunod. 174 pages.
- Kuhn, Thomas S.. 1970. *La structure des révolutions scientifiques*. Trad. de l'anglais par Laure Mayer. Chicago : The University of Chicago Press, 1970; France : Flammarion, 1983. 284 pages
- Lamontagne, Sylvain. 2003. « Comment la technobureaucratie construit l'intervention sociale : l'exemple du Centre jeunesse de Montréal », *Intervention*, no.120, p.78-88.
- Langlois, Paul. 1991. «Protection de la jeunesse; un modèle contre productif sur le plan social?». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 4, no. 1, p.141-146.
- . 1997. «Issue pour le renouvellement des pratiques en protection de la jeunesse : une organisation du travail en provenance de la base». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 10, no. 2, p.109-121.
- Lavergne Chantal, Marie-Ève Clément et Richard Cloutier. 2004. « PIBE ou la création d'une fenêtre sur des données de recherche dans le domaine de la Protection des enfants au Québec ». *Intervention*, no. 122, p.31-41.
- Le Breton, David. 2004. *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses Universitaires de France. 249 pages.
- Leigh Star, Suzan. 1999. « The Ethnography of infrastructure », *The American Behavioral Scientist*, vol. 43 no.3, p.377- 391.
- Lévesque, Justin, et Robert Mayer. 2000. «L'état-Providence à bout de souffle?». *Intervention*, no.98, p.32-41.
- Mattelart, Armand. 2001. *Histoire de la société de l'information*. Paris : La découverte. 123 pages.

- Maxwell, Joseph A.. 1999. *La modélisation de la recherche qualitative*. Fribourg (Suisse): Éditions Universitaires. 202 pages.
- Mayer, Robert, Francine Ouellet, Marie-Christine Saint-Jacques, Daniel Turcotte et collaborateurs. 2000. *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville (Qué.): Gaëtan Morin éditeur. 409 pages
- Miles Matthew B., et A. Michael Huberman. 2003. *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles : De Boeck & Larcier. 2^e édition. 626 pages.
- Millerand, Florence. 1999. « Usages des NTIC, les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1^{er} et 2^e parties) ». *COMMposite* 98(1) et 99(1).
- Molgat, Marc. 2007. « Définir le travail social... ». In *Introduction au travail social*, sous la dir. de Jean-Pierre Deslauriers. et Yves Hurtubise. *Introduction au travail social*, p.19-40. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Montmollin (de), Maurice. 1986. *L'intelligence de la tâche, Éléments d'ergonomie cognitive*. Berne : Éd. Peter Lang SA. 185 pages.
- Mucchielli, Alex (dir. Publ.). 2004. *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Paris : Armand Collin. 295 pages.
- Nélisse, Claude. 1997. « Pour une analyse du travail ». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 10, no. 2, p.135-143.
- , 1998. « La composition technique en travail social », *Lien social et politiques- RIAC*, no.39, p.161-171.
- Ouellet, Maxime. 2008. « Capitalisme, démocratie et pouvoir dans la société globale de l'information : vers une gouvernamentalité spectaculaire ». In *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, p.123-153. Paris : Édition L'Harmattan.
- Paillé, Pierre, et Alex Mucchielli. 2003. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin. 315 pages
- Paquet, Gaëtan, Gaby Carrier et coll. 2001. *Consultation sur l'implantation du Projet intégration jeunesse (PIJ) dans les quatre premiers centres jeunesse en déploiement*. Centre Jeunesse Québec, Québec. 43 pages.
- Proulx, Serge. 2002. « Mondialisation et mouvements d'affirmation identitaire : expressions possibles de la société civile internationale ». In *Internet, nouvel espace citoyen?*, sous la dir. de Serge Proulx et Francis Jauréguiberry. Paris : L'Harmattan. 249 pages.

- Proulx Serge. 2005. «Penser les usages des TIC aujourd'hui : Enjeux – modèles – tendances». In *Aspects sociaux culturels : Actes du colloque Enjeux et usages des TIC* (Bordeaux, 22-24 septembre 2005). Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, p.7-20.
- Québec, Les Centres jeunesse de la Montérégie. 1997. *Informa PIJ*. Numéro 1.
- Québec, Les Centres jeunesse de la Montérégie. 2003. *Politique et procédures relatives au dossier de l'usager*. Direction des services professionnels. 24 Pages
- Québec, Les Centres jeunesse de la Montérégie. 2004. *Écrire c'est intervenir! Guide d'animation sur les suivis d'activités*. Direction des services professionnels. 25 pages
- Québec, Plate-forme informationnelle pour le bien-être de l'enfant (PIBE), *Guide de définitions, à l'intention des intervenantes et intervenants rattachés aux services RTS et É/O*, Centre jeunesse de Québec, 2003.
- Québec, Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux du Bas St-Laurent. 1999. *Projet Intégration Jeunesse, Documentation de la chaîne de résultats (280-290)*. Québec. 63 pages.
- Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux. 2007. *Offre de service 2007-2012, Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience*. Québec. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. 92 pages.
- Quivy, Raymond, et Luc Van Campenhoudt. 2006. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod. 253 pages.
- Rogers, Everett M.. 2003. *Diffusion of innovations*, fifth Edition. New York: The free press. 551 pages.
- Schön, Donald A.. 1994. *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal : Logiques. 418 pages
- Sénécal, Michel. 2008. La société de l'information : un dédale obligé pour l'examen des dynamiques sociales? ». In *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, p.45-68. Paris : L'Harmattan.
- SOGIQUE. 1989. *Le réseau informatique*. Vol. 1, no.3, juin 1989
- SOGIQUE. 1994. *Le réseau informatique* Vol. 6, no.3, juin 1994
- Soulé, Bastien. 2007. « Observation participante ou participation observante? Usages et justification de participation observante en sciences sociales ». *Recherche Qualitatives*, Vol. 27, no1, p. 127-140.

- Soulet, Marc-Henry. 2004. «Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles?». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 16, no 2, p.125-141.
- Touraine, Alain. 1992. *Critique de la modernité*. Coll. « livre de poche ». Paris : Fayard. 510 pages.
- Tremblay, Gaétan. 2008. « Gateisme et informationnalisation sociale : alternatives à la société de l'information? » In *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, p.23-43. Paris : Édition L'Harmattan.
- Van Maanen, John. 1988. *Tales of the field on writing ethnography*. Coll. Chicago guides to writing, editing, and publishing. Chicago: University of Chicago Press. 173 pages
- Veillette, René. 1992. « Les dangers d'abus de pouvoir en contexte d'autorité ». *Intervention*, no. 92, p.14-20.
- Vitalis, André. 2008. « Pluralisme des valeurs et société mondiale de l'information » In *Critiques de la société de l'information*, sous la dir. d'Éric George et Fabien Granjon, p.105-122. Paris : L'Harmattan.
- Winner, Langdon. 2002. *La baleine et le réacteur. À la recherche de limites au temps de la haute technologie*. Paris : Descartes & Cie. 271 pages.

Cite Internet :

<http://www.pibe.qc.ca>

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Poïétique>